



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA



VICERRECTORÍA DE
INVESTIGACIÓN



CICAP

Y su sitio web... ¿es transparente?

Guía de diseño para portales web transparentes

BASES PARA SU ELABORACIÓN



Organización de los
Estados Americanos



La **Guía de diseño para portales web transparentes** es una propuesta ganadora del fondo de financiamiento para proyectos de gobierno abierto del proyecto "**Colaboración entre la Sociedad Civil y el Gobierno de Costa Rica para Fomentar la Transparencia y el Gobierno Abierto**" de la **Fundación Trust para las Américas** (FTA) de la **Organización de Estados Americanos** (OEA) elaborada por el **Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública** (CICAP) de la **Universidad de Costa Rica** para fortalecer la **Red Interinstitucional de Transparencia** (RIT) de la **Defensoría de los Habitantes de la República**.

Autores

Esteban Mora Martínez, Investigación e Innovación UCR | CICAP.

Paola Guzmán Pérez, Comunicación, UCR | CICAP.

Ricardo Herrera Vargas, Tecnologías de Información UCR | CICAP.

Equipo Contraparte

Mayela Cubillo, UCR | CICAP.

Rodolfo Arce, UCR | CICAP.

Hazel Díaz, DHR.

Guillermo Bonilla, DHR.

Maikol Porras, OEA | FTA.

Gestión del Proyecto

Stephanie González, Asesoría y Consultoría UCR | CICAP

Mora-Martínez, Esteban; Guzmán-Pérez, Paola; Herrera-Vargas, Ricardo

Documento Metodológico. Y su sitio web... ¿es transparente? Guía de diseño para portales web transparentes. San José, Costa Rica: Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública, Universidad de Costa Rica. 2017

UCR | Universidad de Costa Rica

CICAP | Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública



Esta obra se escribió con un uso inclusivo del lenguaje de género y está bajo una [Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Esta publicación fue posible gracias a la contribución de The Trust for the Americas (Trust), ente afiliado a la Organización de los Estados Americanos (OEA). Las opiniones expresadas aquí no reflejan necesariamente las de Trust ni las de la OEA.

2017, Costa Rica

Índice

1. Presentación.....	4
2. Justificación	5
3. Transparencia.....	7
3.1 La transparencia como derecho humano.....	7
3.2 El rol de la Red Interinstitucional de Transparencia.....	9
4. Bases para elaborar la guía	11
4.1 Estudio de buenas prácticas.....	11
4.2 Diseño web como factor de transparencia.....	17
4.3 Caja de herramientas para las organizaciones	19
4.3.1 Autodiagnóstico	19
4.3.2 Sitios web transparentes como estrategia de comunicación y relacionamiento con públicos de interés	20
4.3.2.1 Comunicación y dimensión de participación ciudadana	21
4.3.2.2 Usuario de la guía.....	23
4.3.2.3 Pautas de diseño gráfico para la Guía	24
4.3.3 Aspectos técnicos	29
4.3.3.1 Aspectos técnicos generales.....	29
4.3.3.2 Aspectos técnicos específicos del ITSP	33
4.4 Proceso consultivo	37
4.4.1 Metodología	37
4.4.2 Resultados.....	38
4.4.2.1. Cuestionario en línea sobre transparencia	39
4.4.2.2. Cuestionario en línea sobre los indicadores del ITSP	46
4.4.2.3. World Café.....	52
5. Estructura y organización de la guía	57
6. Referencias.....	58
7. Anexo. Instrumentos de consulta	60
7.1 Encuesta de Percepción sobre Transparencia	61
7.2 Encuesta sobre Transparencia a colaboradores de la RIT	63
7.2 World Café	66

1. Presentación

El CICAP nace en 1976 con la misión de contribuir a la mejora del Sector Público costarricense. Precisamente, con el devenir de los años, el Centro ha identificado una serie de áreas de oportunidad para el desarrollo mejores prácticas que faciliten la gestión pública y contribuyan a la calidad de vida de las personas.

Durante los últimos 40 años se ha venido trabajando con diversos sectores del Estado, tanto a nivel local como nacional y regional. En las diferentes acciones que se ejecutan en el día a día, los habitantes de este país, cada vez cuentan con mayor acceso a información, facilitado en gran medida por las nuevas tecnologías de la comunicación e información.

Estos espacios, no solo contribuyen a proveer datos para el uso de los ciudadanos, sino que también, pueden propiciar espacios para una nueva participación ciudadana y al mismo tiempo, para una rendición de cuentas más expedita y transparente.

Precisamente, en dicho marco, el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública de la Universidad de Costa Rica, conocedor de las necesidades de acceso a la información y de las oportunidades que brindan las tecnologías para que las instituciones públicas lleven los datos hasta al usuario, colabora con el presente proyecto “Y su sitio web... ¿es transparente? Guía de diseño para portales web transparentes” con el fin desarrollar una visión hacia un Sistema Nacional de Transparencia que fortalezca la Red Interinstitucional de Transparencia de la Defensoría de los Habitantes de la República.

Este proyecto es posible gracias a la confianza que depositó tanto la Defensoría de los Habitantes como Racsa-Gobierno Digital, quienes confiaron en el CICAP para el desarrollo del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense, y al aporte de The Trust for the Americas, ente afiliado a la Organización de los Estados Americanos quien creyó en la iniciativa de la necesidad de una guía para el desarrollo de sitios web transparentes que trasciende lo público e incide en los ciudadanos y empresas.

Así, la Guía y su documento metodológico, se convierten en bases adicionales para una Administración Pública garante de la transparencia.

Dr. Rodolfo Arce Portuguez

Director a.i. CICAP

2. Justificación

Se garantiza el libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público. Quedan a salvo los secretos de Estado.

Art. 11, Constitución Política de la República de Costa Rica

La aparición de Internet y sus diferentes usos, ha permitido que cada vez exista mayor disponibilidad de información y servicios por medios digitales. Estas características no son propias de empresas privadas, sino que, presionan a la Administración Pública para que, en su conjunto de instituciones, independientemente del sector y de la naturaleza jurídica, sus organizaciones hagan uso de la tecnología para incrementar su relación con el ciudadano.

La misma ciudadanía ha aprovechado las tecnologías de la información y comunicación para obtener datos como horarios, tipos de trámites y ubicaciones en dónde puede acudir a solicitar un servicio. Algunas otras instituciones, como la banca pública, han puesto a disposición de sus usuarios plataformas por medio de las cuales pueden realizar trámites vía Internet sin la necesidad de acudir a las instalaciones del banco (pago de recibos, transferencias y consultas).

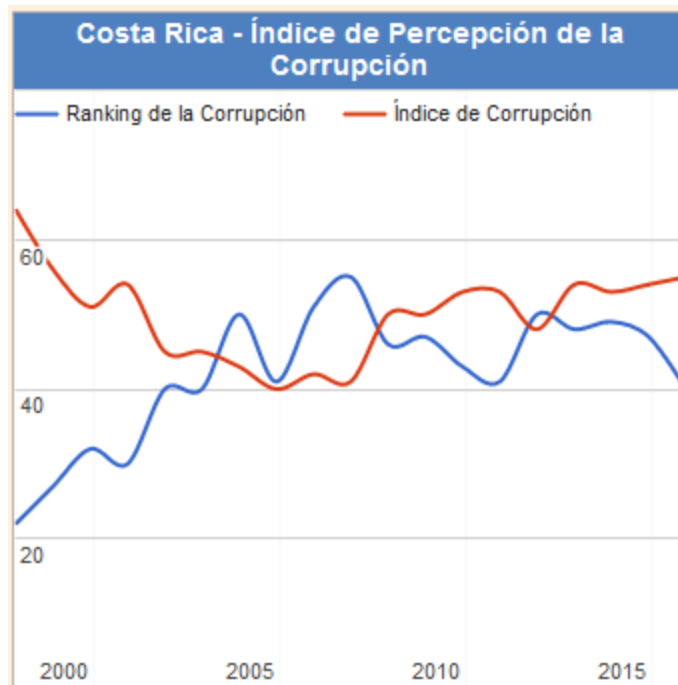
Todas estas circunstancias, cada vez más frecuentes, han propiciado un espacio en donde la transparencia resulta ser un aspecto necesario de la gestión pública por medios digitales, no sólo como apoyo para el acceso a la información pública, sino, como medio de rendición de cuentas y lucha contra la corrupción.

Es, en este contexto, que el CICAP con su proyecto **Y su sitio web... ¿es transparente? Guía de diseño para portales web transparentes** visualiza un estándar para la Red Interinstitucional de Transparencia que permitirá ordenar un conjunto de aspectos que en la actualidad aparecen dispersos y que le dificultan al ciudadano encontrar información relacionada con la gestión de las instituciones.

Además, la aplicación del Índice de Transparencia del Sector Público costarricense en su primera edición del 2015, a una muestra de 105 instituciones públicas de diferentes naturalezas jurídicas, **evidenció que existen muchas diferencias de la forma en que las organizaciones se comunican por medio de sus sitios web**. Esto, genera efectos negativos directamente en la transparencia y en el acceso a la información disponible para los ciudadanos.

Por su parte, el Índice de Percepción de la Corrupción 2015, indica que **Costa Rica ha obtenido 55 puntos en el Índice de percepción de la Corrupción** que publica la Organización para la Transparencia Internacional. Con esa puntuación el país mejora su situación hasta el puesto 40 del ranking de percepción de corrupción formado por 167 países, como se observa en el gráfico siguiente.

Éste índice clasifica a los países puntuándolos de 0 (percepción de altos niveles de corrupción) a 100 (percepción de muy bajos niveles de corrupción) en función de la **percepción de corrupción del sector público que tienen sus habitantes**. La evolución de la posición del país en este índice muestra que se ha venido haciendo un trabajo importante, en el que año a año desde el 2011 se ha venido mejorando.



Esto sin duda, impone un reto para el trabajo que debe realizar Costa Rica de cara a su adhesión a la OCDE, donde si el ingreso se diera hoy, estaría en el puesto 17, sólo 20 puntos por encima de México (cola de la lista) y 24 puntos por debajo de Islandia (primero del grupo).

La mayoría de sitios web, “requieren ser analizados y reformulados para que la e-Transparencia y la e-Rendición de cuentas, esenciales para que el e-Gobierno sea efectivo, otorguen a los usuarios información sencilla, clara y oportuna que propicie la participación” (Quintanilla, 2012), ya que, **la información pública contenida en los sitios web gubernamentales, así como la que se integra en portales de obligaciones de transparencia suele ser rígida y compleja, por ende, tiende a no ser funcional.**

Algunas experiencias han intentado organizar su información de transparencia en sitios web, por ejemplo, Chile cuenta con la plataforma “Gobierno Transparente” que consiste en un sistema que facilita el acceso a información de Transparencia Activa de Gobierno a través de un directorio de instituciones y un buscador de información. Este sitio recoge toda la información de transparencia publicada por los 343 servicios en sus sitios electrónicos, la que se actualiza de manera periódica, y la presenta a la ciudadanía en un solo sitio y en un mismo formato. Otros países como Estados Unidos de América, Inglaterra y Australia, han desarrollado estándares para los sitios web públicos, lo que permite que las distintas instancias administrativas procesen su información basadas en buenas prácticas.

Finalmente, **Y su sitio web... ¿es transparente? Guía de diseño para portales web transparentes** busca facilitar el trabajo en ambas vías: administración – ciudadanía.

3. Transparencia

Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella. Deben prestar juramento de observar y cumplir esta Constitución y las leyes. La acción para exigirles la responsabilidad penal por sus actos es pública. La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas.

Art. 11, Constitución Política de la República de Costa Rica

3.1 La transparencia como derecho humano

La transparencia es una cualidad de las organizaciones (públicas y privadas) que permite que se vea o se perciba algo a través de ellas, por ejemplo, pensemos en el presupuesto público que el Gobierno Local utiliza para la construcción de un puente en una comunidad, probablemente de mucha transcendencia para sus pobladores y que exigen saber cuánto cuesta y cuánto demora la obra contratada a una empresa privada.

Sin embargo, también es parte de la transparencia que esa empresa privada demuestre que los materiales, diseños y gestión de los recursos se realizan de la mejor manera para resolver el problema público, así como también se encuentra al día con las cuotas obrero-patronales, seguros e impuestos.

Esto sin duda, convierte a la transparencia en un tema complejo, tal como lo explica Vergara (2007) en el siguiente argumento:

“Usualmente, cuando hablamos de transparencia y acceso a la información del Gobierno, aludimos y pensamos en un derecho de los ciudadanos, en un derecho democrático por excelencia, incluso, en un irrecusable derecho humano que puede ejercer cualquier persona. Todo eso es correcto y debe subrayarse, no hay duda. Sin embargo, muy pocas veces reparamos sobre el otro lado de la moneda, es decir, sobre las dificultades que la transparencia trae; lo que hay que trabajar para que ocurra, el tiempo y las estrategias que miles de funcionarios del Estado deben invertir para que el acceso a la información se dé.”

Es decir, para que ocurra la transparencia las organizaciones deben dedicar tiempo, recursos y esfuerzos en propiciar las condiciones para brindar la información de lo que se hace, cómo se hace, cuándo y quién lo ejecuta, así como también las decisiones tomadas para realizarlo. Esto incide en todos los niveles de la organización y por ende en sus funcionarios.

En esta exigencia ciudadana, fortalecida por los factores democráticos y la Nueva Gerencia Pública, también existen deberes ineludibles en el mejoramiento y modernización de las organizaciones, donde el ciudadano es un agente más del cambio.

Desde el enfoque de derechos humanos, se busca:

“promover, fomentar y difundir la cultura de la transparencia en el ejercicio de la función pública, el acceso a la información, la participación ciudadana, así como la rendición de cuentas; a través del establecimiento de políticas públicas y mecanismos que garanticen la publicidad de información oportuna, verificable, comprensible, actualizada y completa, atendiendo las condiciones sociales, económicas y culturales de cada región.” (Forbes, 2015)

En el Estudio especial sobre el derecho de acceso a la información realizado en 2007 por la Organización de Estados Americanos, se indica que “el Estado está en la obligación de promover una cultura de transparencia en la sociedad y en el sector público, de actuar con la debida diligencia en la promoción del acceso a la información, de identificar a quienes deben proveer la información, y de prevenir los actos que lo nieguen y sancionar a sus infractores.” (OEA, 2007:34)

La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha realizado varios análisis en los cuales manifiesta que el actuar del Estado debe encontrarse regido por los principios de publicidad y transparencia en la gestión pública, los cuales, hacen posible que:

“...las personas que se encuentran bajo su jurisdicción ejerzan el control democrático de las gestiones estatales, de forma tal que puedan cuestionar, indagar y considerar si se está dando un adecuado cumplimiento de las funciones públicas. El acceso a la información bajo el control del Estado, que sea de interés público, puede permitir la participación en la gestión pública, a través del control social que se puede ejercer con dicho acceso.” (CIDH, 2006:párr. 86)

También, la Carta Democrática Interamericana destaca en su artículo 4 la importancia de la transparencia de las actividades gubernamentales, la probidad, la responsabilidad de los gobiernos en la gestión pública, el respeto por los derechos sociales y la libertad de expresión y de prensa, en su conjunto, pilares de la democracia.

Por su parte, la OEA y la CIDH han puesto especial énfasis en la obligación de la transparencia activa:

“El derecho de acceso a la información impone al Estado la obligación de suministrar al público la máxima cantidad de información en forma oficiosa, por lo menos en cuanto a: (a) la estructura, funciones y presupuesto de operación e inversión del Estado; (b) la información que se requiere para el ejercicio de otros derechos—por ejemplo, la que atañe a la satisfacción de los derechos

sociales como los derechos a la pensión, a la salud o a la educación—; (c) la oferta de servicios, beneficios, subsidios o contratos de cualquier tipo; y (d) el procedimiento para interponer quejas o consultas, si existiere. Dicha información debe ser completa, comprensible, con un lenguaje accesible y encontrarse actualizada. Asimismo, dado que sectores importantes de la población no tienen acceso a las nuevas tecnologías y, sin embargo, muchos de sus derechos pueden depender de que conozcan la información sobre cómo hacerlos efectivos, el Estado debe encontrar formas eficaces para realizar la obligación de transparencia activa en tales circunstancias” (OEA, 2010:9)

Esto conlleva la obligación de generar una cultura de transparencia, siendo que le “corresponde al Estado la obligación de promover, en un plazo razonable, una verdadera cultura de la transparencia, lo que implica campañas sistemáticas para divulgar entre el público en general la existencia y los modos de ejercicio del derecho de acceso a la información”. (OEA, 2010:10)

Finalmente, la transparencia es una de las condiciones para que la Administración Pública se obligue a explicar públicamente las decisiones adoptadas y el uso que le han dado al poder y a los recursos públicos. Esto aunado a la publicidad o divulgación de la información; son la garantía más importante de la lucha contra la corrupción y del sometimiento de los servidores públicos a los fines y procedimientos que les impone el derecho; convirtiéndose en la base sobre la cual se puede ejercer un verdadero control ciudadano de la gestión pública y satisfacer los derechos políticos conexos. (OEA, 2010:29)

3.2 El rol de la Red Interinstitucional de Transparencia

En los párrafos anteriores se ha fundamentado que existe una obligación de generar una cultura de transparencia. En Costa Rica, la Defensoría de los Habitantes de la República consciente de esta tarea, constituyó la Red Interinstitucional de Transparencia (RIT) como una herramienta para facilitar a los habitantes el acceso a la información relacionada con la administración de los recursos públicos, a través de su publicación en Internet.

En este esfuerzo, se pone a disposición de los habitantes, información estatal de interés público como por ejemplo: presupuestos, ingresos, egresos, inversiones, planillas, licitaciones, contrataciones, compras, proveedores, planes operativos, informes de labores y auditoría, actas, acuerdos, convenios, proyectos, etc.

Los objetivos de la RIT son:

- 1) Garantizar el derecho humano y constitucional de acceso a la información;
- 2) Visibilizar la administración de los recursos públicos de forma actualizada, comprensible y transparente;
- 3) Promover la participación ciudadana y la rendición de cuentas;
- 4) Recuperar la confianza de los habitantes en las instituciones públicas; y

5) Prevenir actos de corrupción.

Luego de su creación en noviembre de 2004, la DHR ha promovido el tema de Transparencia y Acceso a la Información Pública ante instancias como la Asamblea Legislativa, organizaciones de la sociedad y otras entidades, con el fin de fortalecer la RIT.

Por ello, adicionalmente trabajó durante los años 2014 y 2015 en el desarrollo e implementación del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense, como un instrumento de evaluación de la DHR, elaborado en coordinación con el CICAP y el Gobierno Digital, desarrollado científicamente y basado en mejores prácticas internacionales para medir el estado de situación de la transparencia que, en un momento dado, se ofrece en los sitios web de las instituciones públicas costarricenses.

Así, con la misión de garantizar el derecho constitucional de acceso a la información que tienen los habitantes, en relación con la correcta administración de los recursos públicos y para prevenir actos de corrupción mediante la rendición de cuentas y la fiscalización ciudadana, la RIT tiene un rol activo en el desarrollo de la transparencia en el país.

Los principios fundamentales que sustentan a la Red, están garantizados por el Estado social de derecho y el sistema democrático costarricense, así como por la gestión del Buen Gobierno. Entre ellos se destacan: justicia, equidad, legalidad, rendición de cuentas, participación ciudadana y transparencia.

En este proceso de madurez de la RIT, la meta de la DHR es que la Red esté conformada por todas las instituciones del sector público costarricense sin excepción, ya que, no existe ninguna restricción legal que lo impida.

Por ende, el proyecto **Y su sitio web... ¿es transparente? Guía de diseño para portales web transparentes** viene a convertirse en parte de las herramientas que la DHR dispondrá, por medio de la RIT, propiciando las condiciones para el surgimiento del Sistema Nacional de Transparencia de Costa Rica.

4. Bases para elaborar la guía

La web es más una creación social que técnica. La diseñé para un efecto social —para ayudar a las personas que trabajan juntas— y no como un juguete técnico. El objetivo último de la web es apoyar y mejorar nuestra existencia en la telaraña mundial. Nos agrupamos en familias, asociaciones y empresas. Desarrollamos la confianza a grandes distancias, y la desconfianza a la vuelta de la esquina.

Weaving the Web, 1999. Timothy Tim John Berners-Lee

4.1 Estudio de buenas prácticas

El presente documento no está dirigido para diseñadores con altos niveles de conocimiento en programación e informática. La **Guía de diseño para portales web transparentes** no pretende que los colaboradores de las instituciones, públicas, empresas privadas y organizaciones sin fines de lucro tengan que programar las páginas de Internet corporativas, sino, que obtengan una serie de elementos que les permita desarrollar mejores espacios de transparencia, más ordenados y con mayor alcance público.

Bajo el anterior lineamiento, el equipo de trabajo inició un estudio comprehensivo de las prácticas que se dan en algunos países que son referentes en temas como e-Gobierno y e-Transparencia. Dentro de los países identificados se encuentran: Chile, Uruguay, Estados Unidos de América y Reino Unido. Adicionalmente, se revisaron las prácticas que han venido gestándose en Perú, Ecuador, Nicaragua y los avances que ha tenido Costa Rica.

En la descripción que se ofrece a continuación, se indican una serie de elementos como aspectos a considerar para el diseño de portales web transparentes, los cuales, una vez seleccionados se abordan y definen para los efectos de la presente guía.

En el caso de Chile, este país cuenta con la [Guía Web Digital](#), la cual incorpora la normativa actualizada para Sitios Web del Gobierno, así como nuevos contenidos adicionales a la información publicada en las ediciones anteriores de la Guía Web (2003 y 2008). Dentro de los factores que se consideraron se encuentran:

- Normativas.
- Diseño de interfaces e interacción.
- Estándares Web.
- Encontrabilidad.
- Usabilidad.
- Planificación del sitio web.
- Definición del sitio web.
- Puesta en marcha del sitio web.
- Operación y mantenimiento del sitio.

- *Checklist.*
- Resultados en redes sociales.

Por su parte, [Desarrollando el Uruguay Digital](#), es la guía para diseño e implementación de portales estatales uruguayos de 2009, concebida como una política que enumera los principios fundamentales a ser respetados para la obtención de una web centrada en el ciudadano reconociéndolo como principal destinatario del servicio, cuyos aspectos a considerar incluyen:

- Ofimática.
- Portales.
- Gestión.
- Seguridad.

Adicionalmente, Uruguay cuenta con [Portal Tipo](#), que es el maquetado correspondiente a un sitio web creado a partir de todos los requerimientos definidos para un portal estatal, es decir, define la Política Web del Estado Uruguayo.

Los Estados Unidos de América (EE.UU.) ha desarrollado [Usability.com Improving the user experience](#), un sitio web que busca el mejoramiento de la experiencia del usuario a partir del criterio de “usabilidad”. Así, experiencia del usuario se centra en tener un profundo conocimiento de los usuarios, lo que necesitan, lo que valoran, sus habilidades y también sus limitaciones. También toma en cuenta los objetivos de la organización y los objetivos del grupo de gestión del proyecto. Esto provoca mejores prácticas en la promoción de la calidad en la interacción del usuario con la organización y las percepciones de sus productos y los servicios relacionados.

Los criterios que recomiendan en esa experiencia del usuario son:

- Utilidad: su contenido debe ser original y satisfacer una necesidad.
- Usabilidad: el sitio debe ser fácil de usar.
- Deseabilidad: la imagen, identidad, marca y otros elementos de diseño se utilizan para evocar emoción y satisfacción.
- “Encontrabilidad”: el contenido debe ser navegable y localizable en el sitio y fuera del sitio.
- Accesibilidad: el contenido debe ser accesible a personas con discapacidad.
- Credibilidad: los usuarios deben confiar y creer lo que le dice el sitio.

Los EE.UU. cuentan también con los [Draft U.S. Web Design Standards](#), que corresponden a un conjunto de estándares de diseño web y plantillas que provee a las instituciones de diseños y códigos del tipo *plug and play* como coadyuvante en la definición de barras simplificadas y consistentes orientadas a los servicios gubernamentales. Dentro de los principios de diseño que contemplan, se incluyen:

- Hacer lo mejor lo más fácil.
- Ofrecer accesibilidad “fuera de la caja”.

- Diseño para la flexibilidad.
- Reutilizar, reutilizar, reutilizar.

El Reino Unido cuenta con el [Government Digital Service](#), un sitio del servicio de gobierno digital que contempla un decálogo de principios de diseño:

- Comience con las necesidades.
- Haga menos.
- Diseñe con datos.
- Haga el trabajo duro para que sea simple.
- Iterar. Luego iterar otra vez.
- Esto es para todos.
- Entienda el contexto.
- Construya servicios digitales, no sitios web.
- Sea consistente y no uniforme.
- Haga las cosas abiertas, hace que las cosas sean mejor.

En las siguientes prácticas, se reconocen las iniciativas de Ecuador, Perú y Nicaragua para ordenar el tema de los sitios web gubernamentales, donde cada uno ha desarrollado desde estándares hasta manuales para ello.

El Ecuador cuenta con una [Propuesta para estándares de sitios web gubernamentales](#), cuya estandarización de sitios web gubernamentales tiene como objetivo establecer principios de mínimo cumplimiento que permitan garantizar el acceso a la información pública por parte de los ciudadanos de manera transparente, efectiva y eficiente. Estos, son denominados **Estándares AEIOU**, y se describen a continuación:

- Accesibilidad: independencia de hardware y software.
- Encontrabilidad: facilidad de indexación de contenidos.
- Interactividad: comunicación de manera intuitiva con el usuario.
- Operabilidad: capacidad para funcionar.
- Usabilidad: facilidad del sitio para ser usado.

Para Perú la [Guía práctica de Portales web como herramienta para el gobierno electrónico](#), implica una serie de ventajas de los sitios web, ya que, por una parte permite responder a las necesidades del ciudadano o empresa, y por la otra, posiciona a la entidad frente a la ciudadanía y otros actores relevantes, así como le permite innovar y mejorar su gestión. En cuanto a características a considerar, se incluyen:

- Información.
- Integración.
- Interacción.
- Participación.
- Transacción.
- Desempeño (qué hacer para que sea rápido).

Por parte de Nicaragua, este país ha desarrollado un [Manual de Normas y Estándares para Portales de Gobierno](#), que estipula una arquitectura general de la Información en términos de seguir una estructura piramidal, permitir una fácil exploración del contenido, incluir en un párrafo una idea, ser conciso y preciso, usar un vocabulario y lenguaje adecuado (con un tono familiar pero respetuoso). En cuanto a diseño, recomienda considerar aspectos conceptuales, funcionales y técnicos.

Como puede notarse, las prácticas de Chile, Uruguay, EE.UU. y Reino Unido están más orientadas a criterios de uso, calidad y servicio (transacciones) más que en ordenamientos rígidos o procedimentales para el diseño de sitios web, como podría percibirse de los casos de Ecuador, Perú y Nicaragua, evidenciando grados de madurez en términos de la forma en que se diseñan los sitios web de Gobierno y su tendencia hacia la transparencia.

En el caso de Costa Rica, también se han tenido avances hacia un ordenamiento de la estructura de los sitios web gubernamentales, iniciando por la Directriz No. 040 MICIT de abril de 2005 en la cual se instruye a las instituciones públicas que aún no tienen presencia en Internet a tomar las medidas necesarias para que en un plazo de seis meses logren dicha presencia mediante el desarrollo de sitios Web institucionales. Para la realización de esto deberán cumplir con todos los trámites y procedimientos que establece el ordenamiento jurídico vigente (art. 1).

En el artículo 2, se instruye a las instituciones públicas que ya cuentan con presencia en Internet que deberán tomar las acciones necesarias para que un plazo de 18 meses ofrezcan a través de sitios Web los servicios institucionales estratégicos de acuerdo con sus prioridades y la demanda de servicios de sus usuarios; lo anterior en forma interactiva y cumpliendo con estándares de eficiencia, seguridad y amigabilidad. Para la realización de esto deberán presentar al Ministerio de Ciencia y Tecnología a más tardar tres meses a partir de su publicación un plan de acción institucional en donde se incluya el cronograma de actividades que se estarán llevando a cabo y que incorpore un plan de seguridad y un plan de contingencias además de todos los trámites y procedimientos que establece el ordenamiento jurídico vigente.

Un elemento importante de esa directriz es la necesidad de establecer normas y mecanismos que permitan la interoperabilidad de los sistemas de información entre instituciones públicas y dentro de ellas cuando por su función así lo requieran, empleando tecnologías de manera rentable, eficiente y segura. (Art. 3)

Posteriormente, la Secretaría Técnica de Gobierno Digital (STGD) define la [Guía para el desarrollo de sitios web del gobierno de Costa Rica](#), creada en 2007 con el fin de establecer los lineamientos básicos que deberían seguir las páginas de Internet de las instituciones públicas y del Gobierno.

Más tarde, esa misma entidad define la [Guía para el Desarrollo de Sitios Web 2.0](#), este documento incluye temas tales como políticas de seguridad en portales

Web y resguardo de datos de los usuarios, diseño responsivo, uso de redes sociales, recomendaciones de usabilidad, componentes de accesibilidad web y móvil, y sugerencias para mejorar el acceso de personas con discapacidad.

La STGD en su [Instructivo para el desarrollo de sitios web](#), indica que en las instituciones en que se han logrado los mayores éxitos en proyectos web, se ha considerado clave la existencia del “Comité Web”, el cual, es un equipo de trabajo multidisciplinario que integra las diferentes visiones de la institución, generando un grupo de trabajo que interpreta las necesidades existentes. Para ello, se plantean las siguientes preguntas guía:

- ¿Para qué necesita el sitio web la institución?
- ¿Para qué necesita el sitio web la comunidad?
- ¿Qué es lo que buscan las personas en mi institución?
- ¿Qué información de la institución es útil para la comunidad?
- ¿Qué imagen de la institución quiero proyectar en mis usuarios?
- ¿Qué servicios interactivos entregaré a través del Sitio Web?
- ¿Quiénes pueden ayudarme a realizar el proyecto?

Como resultado del análisis anterior, se pueden determinar una serie de criterios clave o aspectos a considerar en la **Guía de diseño para portales web transparentes**:

Criterio	Descripción
Comité Web	Equipo multidisciplinario de trabajo que toma de decisiones en cuanto a necesidades de contenido y transacciones web.
Identificación de necesidades	Los responsables de contenidos parten de la identificación de necesidades tanto de usuarios externos como internos.
Planificación del sitio web	El Comité Web determina el plan de trabajo y las medidas en que se desarrolla el sitio web, monitoreando las acciones.
Utilidad	El contenido es original y satisface necesidades de información o datos previamente determinados.
Usabilidad	El sitio es fácil y sencillo de usar.
Encontrabilidad	Los contenidos deben ser posibles de navegar desde el sitio así como fuera de estos.
Accesibilidad	Los contenidos deben ser accesibles a personas con discapacidad.

Criterio	Descripción
Credibilidad	Los usuarios deben creer y confiar en los datos e informaciones que se les suministra.
Transaccional	Se deben de construir servicios digitales, es decir, se debe de dar la posibilidad de que el usuario interactúe y/o realice transacciones en el sitio.
Apertura	Los datos pueden ser utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, y que se encuentran sujetos, cuando más, al requerimiento de atribución y de compartirse de la misma manera en que aparecen.
Consistencia	La información ubicada en sitios web debe ser consistente independientemente de la fuente.

Fuente: elaboración propia a partir de las prácticas identificadas.

Lo anterior, supone una serie de esfuerzos institucionales y de la sociedad civil (academia, ciudadanos, consultores, empresas) que faciliten la determinación de la calidad con la cual se diseñan los sitios web.

En este sentido, la STGD cuenta con la [Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica](#) realizada por el INCAE, que da respuesta a preguntas como por ejemplo:

- ¿Cómo está diseñado el sitio en cuanto a usabilidad y navegación?
- ¿Qué tan flexible es la información publicada?
- ¿Cuál es el nivel de accesibilidad y seguridad del sitio?
- ¿Qué elementos de visibilidad en motores de búsqueda tiene el sitio?
- ¿Qué tan rápido carga el sitio?

Lográndose identificar al menos las siguientes tres categorías de análisis para el diseño de sitios web: Calidad de la interacción, Calidad de la información y Calidad del medio digital.

En este sentido, el principio de percepción, es decir, la forma en que se muestran los contenidos, y el principio de operabilidad en función de la comprensibilidad y la robustez del sitio también son indicadores de calidad en el diseño.

Por su parte, y como base la presente guía, la DHR cuenta con el [Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense](#), realizado e implementado por el CICAP, que define una serie de dimensiones, variables, subvariables e indicadores para la medición de la transparencia por medio de los sitios web de Gobierno.

Este instrumento, contempla dentro de sus dimensiones y variables las siguientes:

- Acceso a la información:
 - Información institucional
 - Información del personal institucional
 - Procesos de contratación
 - Servicios y procesos institucionales
 - Herramientas y condiciones
- Rendición de cuentas:
 - Finanzas públicas
 - Planes y cumplimiento
 - Informes institucionales y de personal
 - Toma de decisiones
- Participación ciudadana:
 - Invitación a la participación
 - Mecanismos de participación
 - Calidad de los mecanismos de participación
- Datos abiertos de gobierno:
 - Presupuesto público
 - Ejecución de presupuesto
 - Contratación administrativa
 - Estadísticas o registros del sector

Finalmente, este instrumento cuenta con 38 subvariables y 95 indicadores que permiten sugerir aspectos de contenido, forma y técnica para lograr que los sitios web de instituciones públicas, empresas privadas y organizaciones sin fines de lucro sean transparentes.

4.2 Diseño web como factor de transparencia

La legislación nacional vigente hace referencia a diferentes preceptos relacionados con la transparencia como la rendición de cuentas, el acceso a la información pública y la lucha contra la corrupción. Esto, permite establecer un conjunto de responsabilidades a la administración en cuanto a la forma en que se debe de brindar datos e información a quien así lo solicite.

Es decir, existe un **back office** que articula los múltiples documentos, trámites, actividades y toma de decisiones para que, a través de un proceso administrativo determinado la información esté disponible al público.

Dado el incipiente estado de madurez tanto del Sistema Nacional de Transparencia como el de participación ciudadana, algunas acciones emprendidas por la RIT como el Índice de Transparencia del Sector Público costarricense, propician una serie de condiciones para ordenar y modernizar ese proceso administrativo *-back office-* de tal manera que a lo interno de las instituciones y por medio de los funcionarios públicos se facilite el ejercicio de la transparencia.

Paralelo a ello, se considera que herramientas digitales como portales web y perfiles en redes sociales coadyuvan a ese propósito:

“En los últimos años están difundiéndose con fuerza un conjunto de aplicaciones basadas en interfaces web, conocidas bajo el nombre de web 2.0. Estas aprovechan el fuerte desarrollo y grado de utilización de la interacción ciudadana a través de redes sociales. Se basan en iniciativas que han nacido en el entorno privado y que utilizan el concepto del usuario como productor de contenidos (blog, wiki, Flickr), como generador de valoraciones (eBay, Trip Advisor, De.le.cious) o como generador de redes de contactos (MySpace, Facebook). De la misma forma que las empresas privadas están utilizando estas iniciativas como nuevos mecanismos de captación y socialización de clientelas, las Administraciones Públicas están detectando las potencialidades que estos sistemas de interacción presentan en su relación con los ciudadanos.” (Sancho, 2015:1)

En este sentido, e-Gobierno y e-Transparencia se conjugan en la construcción de un modelo de gobernanza donde:

“Un primer definidor básico de una “buena gobernanza” es la legitimidad de la intervención pública. Una acción pública con legitimidad democrática se mejora por su capacidad de dar respuesta a las demandas y expectativas de los ciudadanos, lo que garantiza la credibilidad en la actuación gubernamental...

Un segundo elemento de “buena gobernanza” lo constituye la sumisión al principio de legalidad. El seguimiento de la normativa vigente constituye un requisito elemental de toda acción pública. Mediante el aumento de la transparencia de la actuación pública y de las formas de toma de decisiones, se pueden sistematizar nuevos mecanismos de control de la decisión y de su implementación. Para conseguir este hito hace falta establecer sistemas de control que sean útiles como mecanismos de prevención de la mala praxis gubernamental. El escrutinio público en el diseño, la implementación y la evaluación de la acción gubernamental potencia esta estrategia.” (Sancho, 2015:6)

Para el autor citado, en los procesos internos el aumento de la eficacia y la eficiencia del "back office" también se fortalece por medio de las iniciativas web 2.0, ya que, se aprovecha la capacidad de recopilar y gestionar el conocimiento interno de la organización y por ende, facilitar la integración y socialización de los trabajadores hacia los objetivos y líneas prioritarias definidas políticamente.

Así, la transparencia de la gestión pública es potenciada por herramientas como el Internet y los sitios web de Gobierno que generan ventillas o **front office** que permiten que el conocimiento gestionado por la organización esté disponible para el público, lo cual mejora la Gobernanza Pública al contar con ciudadanos más y mejor informados.

Al respecto, existen temas como la rigidez y complejidad de algunos datos e informes que pueden ser poco o nada funcionales, por lo cual, se exige que los contenidos de los sitios web de instituciones públicas cuenten con una estructura, imagen gráfica, aspectos técnicos y legales que permitan que la e-Transparencia sea activa.

No obstante, hay que reconocer que las normas siguen resguardando “información que no debe ser difundida o dada a conocer abiertamente por las implicaciones que conlleva” (Quintanilla, 2012:98) como la protección de los datos personales, y los secretos de Estado.

Además,

“Este nuevo estilo de gobierno, que se funda principalmente en Internet, le permite dar a conocer sus acciones, fundamentar la gestión, informar respecto al uso de los recursos y los resultados obtenidos, y promover la participación de la sociedad para la toma de decisiones, dando lugar a la e-Transparencia y la e-Rendición de cuentas que no sustituyen a la transparencia y rendición de cuentas tradicionales, sino que les otorgan mayor relevancia, mayor apertura y un nuevo significado.” (Quintanilla, 2012:99-100)

En los albores del nuevo milenio, Welch y Hinnant (2003) ya habían identificado que entre más se utiliza el Internet, mayor es el grado de confiabilidad en la información de los sitios web de Gobierno. Asimismo, asociaron el indicador confiabilidad como una medida del constructo transparencia.

Finalmente, tal y como lo hicieron Bannister y Connolly (2011) debe advertirse que en la “era electrónica”, el alcance y la naturaleza de la transparencia debe ser manejado cuidadosamente, y que las expectativas de los beneficios de las TIC para facilitar la transparencia puede ser demasiado alta.¹

4.3 Caja de herramientas para las organizaciones

4.3.1 Autodiagnóstico

La mayoría de los funcionarios responsables de diseñar sitios web institucionales recurren a técnicas tanto de diseño gráfico como de comunicación y aspectos técnicos de programación informática que les permita construir los portales. En la práctica, se aplican herramientas para valoración del sitio actual, se usan criterios

¹ “Para la sociedad, un riesgo real es que en el mundo de inmediatez, información en tiempo real, los ciudadanos tienen la expectativa de un tipo de e-transparencia desde el Gobierno y desde los servidores públicos que no necesariamente está alineada con los mejores intereses del Gobierno. Para los gobernantes, un riesgo real es que no solo pueda obstaculizar sus operaciones, sino que posiblemente pueda afectar su reputación. Para determinar los límites de la e-transparencia, como se demuestra con el debate de la revelaciones de Wikileaks en diciembre de 2010, se tiene que trazar una línea muy delgada.” Bannister & Connolly, 2011:24)

internacionales, benchmarking, diseño publicitario, lluvia de ideas, innovaciones, se revisa la oferta de servicios, se le pregunta al usuario (en la mayoría de los casos al interno, con algunas excepciones al externo), se mide la calidad percibida, etc.

Para el caso de la transparencia, la institución puede contar con diagnósticos de tercera parte como los que realiza el CICAP sobre la transparencia medida en sitios web (ITSP). Los resultados de estas mediciones así como su auto-aplicación por parte de la institución se convierten en el diagnóstico requerido para efectuar una mejora continua.

En este sentido, no resulta necesario para conocer su estado de situación en cuanto a transparencia web “inventar” nuevos métodos o contratar diagnóstico, tan solo basta que el equipo de trabajo analice sus resultados e identifique las oportunidades de mejora.

4.3.2 Sitios web transparentes como estrategia de comunicación y relacionamiento con públicos de interés

“Las relaciones entre los públicos y las organizaciones pueden ser creadas, adaptadas y transformadas a través de Internet. Hay múltiples recursos para construir sitios web visualmente atractivos y económicamente exitosos”.

Building Dialogic Relationships Through the World Wide Web, 2001. Michael Kent y Maureen Taylor

Sumado a la dimensión legal sobre el uso de los sitios web como herramienta de rendición de cuentas y al surgimiento de nuevos modelos de gestión pública, la creación de espacios de transparencia en los sitios web de las instituciones es una oportunidad para comunicar logros, fortalecer relaciones con públicos de interés y consolidar y restablecer la credibilidad en las funciones y el accionar de las instituciones públicas.

Al igual que los medios de comunicación tradicionales, las herramientas de comunicación en el mundo digital pueden tener varias funciones de acuerdo al objetivo de comunicación que se plantee el creador del contenido.

Tomando como base los modelos de comunicación relacional propuestos por Grunig & Grunig (1992) y las adaptaciones posteriores de Phillips (2009) para medios digitales, el contenido y disposición de los elementos de las secciones de transparencia de los sitios web estarán sujetos a los objetivos y el nivel de interacción que se desee tener con los usuarios, lo que se puede segmentar de la siguiente manera:

1. **Uso de propaganda o publicidad:** se refiere a resaltar aspectos positivos de la organización para fortalecer la reputación organizacional, sin que implique filtrar y eliminar información de importancia. Si bien el sitio de

transparencia no tiene como finalidad ser un espacio de publicidad, se plantea como una oportunidad para que se promocionen actividades y se den a conocer logros organizacionales en materia de transparencia, pues si no se difunde un mensaje, este no existe. Algunas herramientas que se pueden utilizar para este fin son los banners, notas, boletines, *fan page* estáticos, etc.

2. **Publicación de información pública:** implica suministrar información veraz y datos específicos para que el público decida cómo utilizar la información. En el caso de los sitios web transparentes, la información publicada deberá ser dispuesta cumpliendo las buenas prácticas de diseño web identificadas en el apartado 4.2, y su contenido se centrará principalmente en tres de las cuatro dimensiones de transparencia evaluadas en el ITSP, acceso a la información, rendición de cuentas y datos abiertos.
3. **Recolección de información:** permite conocer mejor a los usuarios de los sitios web, sus gustos y tendencias de consumo de información, así como impulsar otros procesos de transformación a través de la publicación de datos, especialmente en formato de datos abiertos. Formularios web, votaciones en línea, anuncios de convocatorias y encuestas son algunas herramientas que se utilizan bajo este modelo.
4. **Procesos de comunicación bidireccionales:** ocurren cuando se abren espacios para la respuesta, el diálogo y la discusión; las organizaciones y los usuarios se influyen de manera recíproca y proponen cambios en el comportamiento del otro. En los sitios web de transparencia, estos procesos corresponden a las herramientas y espacios que facilitan una comunicación dialógica entre ciudadanos e instituciones e incentivan la participación ciudadana.

Estos cuatro modelos deberán combinarse en los sitios web para abordar de la mejor manera las cuatro dimensiones del ITSP. Para cada una de ellas se especificarán estándares y compartirán herramientas para facilitar los procesos de construcción de los espacios de transparencia y contribuir al fortalecimiento de las relaciones con los públicos de interés de las organizaciones, lo que resulta necesario ante la creciente vigilancia y demandas ciudadanas.

4.3.2.1 Comunicación y dimensión de participación ciudadana

Los procesos de comunicación bidireccionales *“utilizan investigación, escucha y diálogo para manejar el conflicto y cultivar relaciones con públicos estratégicos”* (Grunig 2009:2) y requieren de una mayor atención, pues en ellos se basan las dinámicas de participación ciudadana, dimensión que según la evaluación realizada por el ITSP tiene un rezago en las instituciones.

Una estrategia para implementar dinámicas de participación en las organizaciones, es la construcción de una relación con los usuarios, la cual para ser exitosa debe estar basada en cinco atributos principales, según Ledingham, Bruning, Thomlison y Lesko (citado por Ledingham, 2008:245):

- **Confianza:** la organización debe hacer lo que dice que hará.
- **Apertura:** la organización debe compartir sus planes y proyectos futuros.
- **Involucramiento:** los usuarios deben percibir que la organización trabaja por el bienestar de la ciudadanía.
- **Inversión:** la organización invierte en el bienestar de la ciudadanía y así lo perciben los usuarios.
- **Compromiso:** la organización está comprometida con el bienestar de la ciudadanía.

Los cinco atributos descritos respaldan la necesidad de la creación de sitios web transparentes y la importancia de abordar las dimensiones de acceso a la información, rendición de cuentas y datos abiertos para facilitar la implementación de mecanismos de participación ciudadana en las plataformas.

Sumado a estos atributos, la implementación de un estilo dialógico de comunicación permite que los canales de comunicación existentes en las organizaciones sean efectivos.

“Entre más orientada al diálogo una organización parezca, será más probable que esa organización responda a los comportamientos de búsqueda de información de los públicos. Las organizaciones que desean construir relaciones con sus públicos duraderas y basadas en la confianza, necesitan verdaderamente prestarles atención”. (Kent et al., 2003:67-72)

Según los autores, para esto se debe estar dispuesto a interactuar con los públicos de manera interactiva y responsiva hacia sus necesidades de información, tomando en consideración que un verdadero diálogo implica, entre otras cosas, (Kent y Taylor, 2002:21-37):

- **Mutualidad:** implica una orientación a la colaboración, donde los participantes son vistos como personas y no objetos, con igualdad de condiciones.
- **Cercanía:** hace referencia a la necesidad de incorporar temas que afecten directamente a la otra parte, que el diálogo sea sobre asuntos en los cuales aún no se ha tomado una decisión y no sea un hecho aislado y prestar atención a la velocidad de respuesta.
- **Empatía:** abarca el uso de mensajes y materiales que faciliten la participación de los usuarios de una manera inclusiva, la confirmación de que se recibieron los mensajes de cada uno de los participantes para evitar que se sientan ignorados y un esfuerzo por crear una comunidad de interesados.

- **Compromiso:** es importante que los participantes sientan el grado de compromiso de la organización hacia cualquier iniciativa que presente y el interés por comprender sus necesidades.

Si bien el diálogo y todas estas características son difíciles de implementar juntas y de manera constante, es de importancia resaltarlas, pues brindan una guía sobre cómo construir los mensajes y productos de comunicación dirigidos a motivar a la participación ciudadana en los portales web y redes sociales de las instituciones públicas.

Al respecto, los autores también resaltan la necesidad de mapear riesgos para evitar un mal uso de la información y manejar las expectativas de los participantes por medio del establecimiento de reglas claras. Para Pearson (citado por Kent y Taylor, 2002, p.32) es necesario *“un entendimiento y acuerdo sobre las reglas que regulan el inicio, mantenimiento y final de las interacciones”*, y entre otras cosas, *“una comprensión y acuerdo público sobre las reglas que regulan la cantidad de tiempo entre las preguntas y mensajes y las respuestas”*.

4.3.2.2 Usuario de la guía

Definir la arquitectura de la información de una página web de transparencia, su diseño visual y desarrollar y colocar los contenidos resulta un proceso que requiere de una gran inversión de tiempo y conocimientos técnicos interdisciplinarios.

Por lo anterior, la **Guía de diseño para portales web transparentes** es una herramienta para facilitar a las personas encargadas de actualizar el contenido de los sitios web de las instituciones el proceso de construcción de las secciones o páginas de transparencia.

El usuario de la guía no requerirá tener conocimientos previos en comunicación, diseño gráfico, diseño web ni programación para poder comprender e implementar cada uno de los apartados de la guía. Sin embargo, si los posee, encontrará en ella una herramienta para definir la estructura, estilo visual y contenidos de transparencia de manera ágil, contando con estándares y buenas prácticas definidas a nivel internacional.

Al respecto, se debe destacar que, el unificar el contenido y diseño de todas las páginas de transparencia de las instituciones, facilitará su uso por parte de los usuarios –al encontrar el contenido dispuesto de la misma manera en todos los sitios web–, servirá como estrategia de difusión conjunta por parte de las instituciones y fortalecerá la creación del Sistema Nacional de Transparencia.

Si bien la guía permitirá a sus lectores crear sitios web transparentes de una manera práctica, estos sitios por si solos no generaran un cambio en la percepción ciudadana sobre la organización, si la información y herramientas allí disponibles

no se dan a conocer. Por lo que posterior al proceso de construcción del sitio, debe iniciar un proceso de divulgación de la transparencia.

4.3.2.3 Pautas de diseño gráfico para la Guía

Para definir la línea grafica de la Guía se realizó un mapeo de los sitios web y manuales sobre transparencia para identificar las prácticas de diseño digital más comunes cuando se habla de transparencia en el sector público o privado. A continuación, se detallan los elementos identificados en cada uno de ellos:

País	Manuales y documentos	Pautas de diseño
Argentina	Estrategias de transparencia y lucha contra la corrupción en el sector privado de Poder Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Títulos en color celeste. • Encabezado azul con nombre del documento en todas las páginas. • Cuerpo de texto en color negro y palabras resaltadas en celeste. • Disposición de la información en 2 columnas • Uso viñetas cuadradas en un tono celeste más oscuro que las letras. • Uso de párrafos con fondo celeste para resaltar su importancia. • Utilización de mapas conceptuales en color celeste y letras en azul y negro. • Presencia de diseño discreto en color celeste en algunas páginas.
Chile	Chile Transparente	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de blanco, celeste y gris como colores predominantes. • Menú en color celeste con letras blancas y sección destacada en gris claro con letras blancas. • Pie de página: en color celeste con letras blancas. • Uso de banner principal blanco con logo en celeste. • Cada página del menú únicamente muestra botones en centro para direccionar a los usuarios a cada uno de los temas de interés. • Incluye logos de empresas participantes en color gris y alineados al final de las páginas. • Uso de íconos de redes sociales en la franja del menú y en el pie de página.
Chile	Manual General de Transparencia Activa de la Universidad de Chile	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de blanco y azul como colores predominantes. • Tablas, imágenes e iconos en color azul en diferentes tonalidades. • Uso de hipervínculos a sitios de interés.

País	Manuales y documentos	Pautas de diseño
		<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de la información en una columna. • No se hace uso de encabezado y pies de página. • Uso de preguntas en las secciones para guiar al usuario.
Colombia	Página web del Índice de Transparencia del Gobierno de Colombia	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de verde, amarillo y celeste como colores predominantes. • Menú con íconos ilustrativos blancos y redondos. • Íconos en el cuerpo de la página. Aparece un sólo ícono cuadrado para las diferentes secciones en color blanco sobre un fondo de color sólido. • Uso de banner principal estático para todas las páginas. • Uso de imágenes como botones. • Uso de infográficos para ilustrar resultados comparativos.
Colombia	Secretaría de Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Blanco, gris y rojo son los colores predominantes. • Menú en color gris con letras en gris. • Distribución de la información en 2 columnas. • Títulos en rojo. • Pie de página compuesto por un banner y sección sobre servicios a la ciudadanía con fondo gris. • Links a documentos y normativa en negrita. • Uso de links a otros sitios en letras en negrita con viñetas en diversos colores. • Uso de barras horizontales grises para señalar secciones.
España	Gobierno del Principado de Asturias. Portal de Transparencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Blanco, azul y celeste son los colores predominantes. • Texto en color gris y azul. • Presencia de íconos en color gris enmarcados por recuadros de borde gris. • Disposición de la información en la página principal y las páginas secundarias en 3 columnas. Las páginas de contenido descriptivo poseen una columna. • Incorpora datos de contacto en el cuerpo de la página. • Uso de banner principal estático para todas las páginas. • Uso de iconos para redes sociales. • Uso de pocas imágenes.
España	Oficina Antifrau de Catalunya	<ul style="list-style-type: none"> • Blanco y azul son los colores predominantes. • Uso de degradaciones de azul.

País	Manuales y documentos	Pautas de diseño
		<ul style="list-style-type: none"> • Uso de íconos en color blanco con borde azul. • Menús en color azul y letras en naranja. • Botones en color azul con letras blancas. • Pie de página incluye mapa del sitio en color azul con letras e iconos en color blanco.
España	Sitio Web Transparency International España	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de gris, negro y azul como colores principales. • Pie de página incluye mapa del sitio
México	Transparencia Mexicana	<ul style="list-style-type: none"> • Color blanco presente en toda la página, menú y botones. • Texto en negro, gris y azul. • Pie de página en color azul con logo en blanco. • Uso de iconos para redes sociales.
Perú	Guía del portal de transparencia estándar y de acceso a la información de aplicación en el Minedu, DRE y UGEL	<ul style="list-style-type: none"> • Destaca la utilización de ilustraciones o personajes para representar las diferentes secciones. • Disposición de la información en una y dos columnas. • Uso de fotografías para separar cada apartado del manual. • Uso de hoja de color sólido para finalizar la guía (contraportada).
Perú	Guía práctica: Portales web como herramienta para el gobierno electrónico. Serie: Herramientas para la gobernabilidad regional.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de azul como color predominante. • Títulos y subtítulos en azul o celeste. • Posee pie de página con título del manual. • Portada y contraportada hacen uso de la misma imagen. • Disposición de la información en una columna. • Uso de recuadros con fondo de color para enmarcar recomendaciones. • Uso de imágenes para ejemplificar temas. • Uso de imagen con marca de agua azul para cada sección o capítulo. • Uso de tablas con fondo amarillo o verde.

Fuente: elaboración propia a partir de las prácticas identificadas

A partir de la revisión realizada, se evidencia que a nivel internacional, e incluso a lo interno de los países, no existen estándares definidos sobre cuáles son las prácticas de diseño gráfico más apropiadas para abordar temas de transparencia, pues. Existe poca similitud entre los elementos gráficos utilizados en los sitios web y documentos, la iconografía difiere mucho de un sitio a otro e incluso varios de los portales y manuales no hacían uso de ellos.

A pesar de esto, se pudieron identificar algunas prácticas básicas comunes que podrán ser implementadas en el diseño del manual:

- Uso de los colores azul, celeste y blanco como colores base para los elementos de diseño como menús, íconos, imágenes, títulos y pies de página.
- Uso de pie de página que refuerza la identidad del documento y permiten identificar fácilmente su autoría.
- Uso de imágenes para ejemplificar partes del texto.
- Uso de imágenes para separar secciones en el documento.
- Uso de recuadros para resaltar textos y separarlos del resto del texto.
- Uso de tablas y mapas conceptuales con fondo de color.

Asimismo, para la identidad visual de los sitios web de transparencia se destaca el uso de:

- Banner principal estático para todas las páginas o para la página principal.
- Íconos en el cuerpo de las páginas
- Íconos e imágenes como botones
- Mapas de sitio en los pies de página
- Logos en todas las páginas de las instituciones involucradas en el proyecto
- Uso de íconos de redes sociales
- Distribución de la información en tres, dos y una columna dependiendo de si se despliega una lista de opciones –o íconos— para visitar otras páginas, o únicamente se muestra información.

Sumado al mapeo del estilo visual anterior, para el diseño de la Guía se tomarán en cuenta los principios de legibilidad para textos propuestos por Kapr (1985) que siguen vigentes para textos en formato digital:

- **Tipografía:** utilizar una tipografía de 11 o 12 puntos el tamaño en el cuerpo de los textos para favorecer su lectura continua. (p.188)
- **Amplitud de línea o renglón:** para una letra de 11 o 12 puntos el largo del renglón deberá ser de 8 a 10 centímetros aproximadamente y como máximo 12,5 cm para no agotar la vista. Si se utiliza un tamaño de letra mayor, la línea deberá ser más ancha. (p.19)
- **Interlineación:** el interlineado recomendado para una letra de 11 o 12 puntos es de 1, 2 ó 3 puntos.
- **Títulos:** deben estar entre renglones vacíos y justificados al texto siguiente con el fin de dar continuidad. Los títulos deben ocupar el espacio de varios renglones en blanco Junto con la interlineación inferior y superior. (p.23)
- **Destacar palabras:** mediante el de cambio de color, siempre y cuando sea coherente con el resto del diseño. Según Kapr, se ha demostrado que los colores rojo oxidado, rojo vino y azul de colin son más efectivos. (p. 24)

- **Ilustraciones:** en la medida de lo posible deben tener armonía estilística con la tipografía del texto. “Las figuras e ilustraciones deben ante todo secundar el objetivo del contenido del libro o texto, y por lo tanto deben concordar también óptica y estéticamente con la tipografía del texto”. (p.30)

Por su parte Hodgson (2007), también plantea una serie de consejos para la elaboración de manuales, tomando como base principios de diseño de información, percepción humana, cognición y psicología:

Aspectos generales	Retención de usuario
<ul style="list-style-type: none"> • Incluir una página de guía rápida. • Presentar instrucciones como un proceso paso a paso. • Explicar al usuario las funciones que hay y para qué son, no solo cómo utilizarlas. • Evaluar el manual con sus usuarios finales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar que el manual tenga la apariencia de un libro. • Incluir espacios en blanco. • Hacer uso de imágenes y diagramas. • Utilizar letra tipo san-serif para garantizar una buena lectura. • Incluir un número o medio para realizar consultas.
Encontrabilidad de la información	Formato de las páginas
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar la información de manera jerárquica. • Clasificar las jerarquías por medio de colores o etiquetas u otros elementos • Dividir el contenido en secciones ordenadas por: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cronología de uso ○ Frecuencia de uso ○ Categorías funcionales ○ Nivel de experiencia (principiante vs. experto). • Dotar de importancia a los elementos por medio de color, contraste, sombras u otros elementos. • Brindar un glosario de conceptos técnicos para el usuario. • Colocar en el índice posibles sinónimos. • Utilizar código de color para facilitar la navegación. • Colocar la página de guía rápida en un espacio fácil de localizar. • Evitar hacer referencias a otras partes del manual. • Colocar el número en medio de contacto en un lugar visible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usar un tamaño de letra de al menos 12 puntos. • Utilizar un contraste fondo-texto alto. • Evitar utilizar múltiples fuentes. • El ancho de la fuente puede ser utilizado para denotar importancia. • Aplicar el código de color consistentemente. • Proveer suficiente espacio en blanco entre de las secciones y alrededor de imágenes o párrafos. • Dejar márgenes o secciones para que los usuarios puedan escribir sus apuntes. • Mantener consistentemente la distribución o disposición de la información de página a página. • Asegurarse que los colores utilizados pueden ser vistos por personas daltónicas. • Evitar utilizar azul saturado para el texto y pequeños detalles. • Nunca utilizar azul en un fondo rojo.

Fuente: Traducción propia a partir de lo propuesto por Hodgson (2007)

4.3.3 Aspectos técnicos

4.3.3.1 Aspectos técnicos generales

En el ámbito del diseño de páginas web existen muchas “buenas prácticas” que podrían servir de línea base para el proceso, siendo los estándares del [World Wide Web Consortium \(W3C\)](#) quizá los más aceptados e implementados a nivel internacional. Sin embargo, el efectivo diseño y desarrollo de un sitio web depende de factores como el público a quien se dirige y el objetivo que se busca o el motivo que la impulsa. Según esto, es distinto el proceso de diseño cuando se elaboran o actualizan páginas web gubernamentales (enfocadas en el ciudadano y el ofrecimiento de servicios públicos, como en nuestro caso) de cuando son páginas privadas o comerciales (en las que hay un mayor interés en el usuario visto como potencial consumidor).

Los portales web de gobierno agrupan y brindan una serie de servicios al ciudadano, en su mayoría ofrecidos de manera gratuita, por lo que para la implementación del sitio se requiere de antemano contar con el financiamiento requerido. Las instituciones deben considerar que el costo por el desarrollo y hospedaje del sitio puede ser cuantioso, sin embargo, a mediano y largo plazo esta decisión podrá traducirse en mejoramiento de la gestión, acercamiento con el ciudadano y mayor transparencia.

Un factor importante que debe ser considerado es la rapidez con la que las tecnologías de la información avanzan, pues hacen que equipos de cómputo y metodologías de desarrollo, aceptadas hasta el momento, pronto se vuelvan obsoletas y requieran estar en constante actualización. Al llevar a cabo un proyecto de digitalización de los servicios públicos, se debe garantizar en primera instancia, la sostenibilidad a través del tiempo.

Lo dicho anteriormente influye directamente en los factores técnicos que deben ser considerados en el proceso de creación o actualización de los portales web gubernamentales. Estar al tanto de las últimas tendencias permite no solo ofrecer mejores servicios sino garantizar que los fondos públicos invertidos en el proceso sean utilizados de la mejor manera.

Considerando lo anterior, se debe tomar la decisión sobre:

- ¿Tener un servidor web propio o contratar un servicio de hospedaje (hosting)?
- ¿Un equipo de desarrollo interno o la subcontratación del servicio (*outsourcing*)?

Las respuestas a estas interrogantes dependen en gran medida de los recursos humanos y financieros disponibles o destinados para tal fin por parte de la entidad. Si la institución es de gran tamaño y cuenta de previo con la arquitectura tecnológica adecuada (o está en capacidad de adquirirla), es posible albergar el

sitio a lo interno de la institución, lo cual tiene ciertas ventajas; así mismo, si existe un departamento de informática definido y con la cantidad de colaboradores necesarios y debidamente capacitados, el desarrollo y soporte al sitio puede llevarse a cabo en la misma entidad.

Actualmente, es común que tanto el desarrollo de los sitios (en mayor medida) como el hospedaje (en menor medida) sean subcontratados a empresas del sector privado mediante licitaciones. Con lo anterior se asegura que el producto sea entregado según los tiempos establecidos y los parámetros de calidad acordados en los términos de referencia; con la desventaja de los altos costos que esto puede conllevar.

Es importante señalar que ninguna de las opciones anteriores es "la mejor y definitiva", pues influyen así mismo otros factores tales como:

- **Viabilidad / Factibilidad:** las posibilidades reales que tiene la institución para asumir el desarrollo y manutención del portal web.
- **Privacidad de la información:** el grado de confidencialidad de los datos que se manejan puede determinar si se debe albergar la página a lo interno de la institución.
- **Seguridad / Disponibilidad:** la capacidad de la institución para garantizar que la página se encuentre disponible cerca del 100% del tiempo (las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año), y la pronta respuesta en caso de fallos o compromisos al sistema.

Con estas consideraciones iniciales es posible establecer un punto de partida claro y un panorama sobre cuáles son las mejores prácticas según cada caso particular, y llevarlas a cabo. A continuación se enumeran algunos factores técnicos generales que deben ser considerados al desarrollar u optimizar un sitio web:

- **Usabilidad**

Este aspecto mide la calidad de la experiencia de navegación de los usuarios del sitio, responde a interrogantes del tipo:

- ¿Cuán rápido, y eficiente es?
- ¿Es atractivo e intuitivo?
- ¿Genera interés en los visitantes de permanecer en el sitio?

Un sitio web bien diseñado hace que los usuarios encuentren con rapidez lo que buscan, o aún si ingresan indirectamente o por curiosidad, se mide la capacidad de que estos permanezcan en el sitio y genere en ellos el interés suficiente para interactuar, compartir contenido y eventualmente volver a visitarlo.

Dentro de la usabilidad, un factor determinante es el tiempo de carga: una página con exceso de contenido la hace cargar lento. Una diferencia de segundos puede ser percibida de manera negativa, y afectar en la decisión inmediata de permanecer en el sitio. Se pueden definir los tiempos como sigue:

Carga lenta	Carga normal	Carga rápida
Mayor a 5 segundos	Entre 2 y 4 segundos	Menor a 2 segundos

Fuente: elaboración propia con base en: [The Daily Egg Web Site](#)

Hay disponibles en internet diversas herramientas, tanto gratuitas como de pago, para analizar y medir el tiempo de carga de las páginas web; la más ampliamente utilizada es [Google PageSpeed Insights](#). Estos servicios, además, pueden generar recomendaciones para optimizar cada sitio en específico. De manera general, algunas sugerencias son:

- Minimizar la cantidad de peticiones HTTP, esto reduciendo la cantidad de componentes que tienen que ser solicitados por separado al servidor (imágenes, hojas de estilo, scripts, etc.).
- Habilitar la compresión del contenido en Gzip para páginas con mucho contenido.
- Habilitar caché del navegador, lo que almacenará en memoria algunos elementos y no serán descargados nuevamente en posteriores visitas.
- Minimizar o limpiar el código fuente, eliminando partes innecesarias.
- Optimizar las imágenes (formato JPEG o PNG, tamaño cortado según necesario, colores mínimos aceptados, etc.).
- Mejorar las hojas de estilos (CSS) para eliminar reglas repetidas, y combinar preferiblemente en uno o pocos archivos para reducir la cantidad de datos que viajan por la red.
- Reducir la cantidad de extensiones (plugins) del sitio, en lo posible sustituir las por código nativo HTML.

Otro factor importante es que el sitio sea atractivo. Un dicho popular dice que “todo entra por los ojos”, en este caso, la primera impresión que la página genera en el visitante es fundamental. Una adecuada utilización de colores y formas, así como una buena distribución de los elementos determinará en gran medida el interés de los usuarios por permanecer navegando y la opinión general de los visitantes sobre el sitio web.

Actualmente, el diseño plano o “*flat design*” es un estándar para sitios web cada vez más utilizado pues tiene la característica de que se adapta bien a dispositivos móviles (diseño *responsive*). Principalmente consiste en formas geométricas con un diseño limpio, elegante y con bordes sólidos. Elimina relieves, texturas degradadas, en fin, cualquier aspecto de tridimensionalidad.

Figura 1. Íconos en diseño plano



Fuente: Tomada del sitio web: mique.es

La facilidad con la que el usuario encuentra la información dentro del sitio es fundamental. Para esto, un **menú principal** con los elementos adecuados, la existencia de un **buscador**, así como un **mapa del sitio**, son elementos que no deben faltar pues posibilitan la localización efectiva de la información y la navegación a través de los distintos contenidos del sitio de su interés.

Este aspecto puede optimizarse continuamente, analizando las estadísticas de uso del sitio como lo son las palabras más buscadas y las secciones del sitio más utilizadas. De esta forma se le puede dar prioridad a los contenidos populares ubicándolos en posiciones más importantes o de mayor visibilidad y fácil acceso.

- **Accesibilidad**

Este aspecto se centra en la capacidad de adaptabilidad que tiene el sitio para ser utilizado por personas con capacidades diferenciadas. Tal es el caso de personas con problemas visuales o auditivos, por ejemplo. Las características que debe tener un sitio accesible son:

Transformable: La información puede poder ser desplegada en distintos tamaños de fuente y visualizarse adecuadamente independientemente del dispositivo cliente.

Comprensible: El contenido debe ser claro, sobrio y simple.

Navegable: Debe tener mecanismos sencillos de navegación.

Las siguientes son herramientas que ayudan a los usuarios que requieren mayor accesibilidad:

- Un programa **lector de pantalla**, que lee los elementos que se muestran en el monitor.

- Un programa **magnificador de pantalla** que amplía lo que se muestra en el monitor.
- Interpretación del material audiovisual mediante **lenguaje de señas** (LESCO).
- **Seguridad**

El aspecto de seguridad se basa principalmente en lo que es conocido en el área de informática como la **Triada CIA: Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad** (por sus siglas en inglés):

Confidencialidad: es la posibilidad de ocultar la información de aquellas personas no autorizadas para verla. Técnicas como la criptografía y encriptación de los datos son parte de este aspecto.

Integridad: es la característica que busca que los datos se encuentren íntegros como en su fuente original y no sean alterados por terceras personas antes de llegar a su destinatario.

Disponibilidad: es la necesidad de que la información se encuentre siempre accesible para aquellos que están autorizados a verla.

4.3.3.2 Aspectos técnicos específicos del ITSP

Podemos identificar características técnicas aplicables para la buena implementación de un sitio web transparente, con base en los indicadores medibles por el ITSP.

- **Dimensiones 1 y 2: Acceso a la información y Rendición de cuentas**

Debido a la naturaleza de estas dimensiones, que refieren más a factores de disponibilidad de la información, en el ámbito técnico solo se señalarán aspectos como:

- 1) La información de la institución debe ser fácilmente accesible, visible y ser uno de los apartados principales (preferiblemente una sección dedicada), puede ubicarse como un elemento "Sobre nosotros" en el menú principal del sitio colocado entre los primeros elementos.
- 2) Parte de la información de contacto (teléfono, correo electrónico, redes sociales) puede ser ubicada también en el encabezado o al pie de página, lo que la hace accesible desde cualquier apartado del sitio en que el usuario se encuentre.
- 3) Cierta tipo de información, como la presupuestaria, puede ser provista mediante archivos descargables por el usuario; estos deben estar en formatos abiertos; en las recomendaciones para la dimensión 4 (Datos abiertos), serán abarcados con mayor detalle.

- 4) Los formularios que provea la entidad deben ser editables de manera digital (formato PDF con campos editables, ODT o DOCX).
- 5) Se deben implementar herramientas que faciliten la localización de la información de manera efectiva tales como el buscador, mapa de sitio, y una sección de preguntas frecuentes, que deben ser actualizados y debidamente alimentados conforme el sitio presente cambios.
- 6) El sitio web debe ser alimentado regularmente con información actualizada, y esto debe quedar plasmado en la colocación de la fecha de la última actualización, que puede ser colocada en el área de pie de página y puede indicar algo como: "2016 - Última actualización 20 de setiembre".
- 7) Las imágenes colocadas en cualquier parte del sitio deben contener el atributo de texto alternativo debidamente establecido () pues permite que puedan ser utilizadas herramientas de accesibilidad en la lectura del sitio. Así mismo, los enlaces (atributo) deben tener un nombre significativo, que permita identificar a qué sitio o apartado se está redirigiendo.
- 8) Los videos que se coloquen deben tener la presencia de subtítulos o lenguaje de señas.

- **Dimensión 3: Participación Ciudadana**

Para esta sección, es necesario garantizar herramientas que acerquen al ciudadano a la toma de decisiones de gobierno. El involucramiento de las personas mediante las plataformas web es posible si se brindan los mecanismos adecuados; algunas recomendaciones son:

- 1) Debe existir un apartado específico (sección dedicada) para datos de Transparencia, puede estar ubicado en el menú principal o mediante algún enlace gráfico reconocible desde la página principal, que lo haga fácil de localizar.
- 2) Se debe destinar un espacio para "Contraloría de Servicios" que sea fácilmente localizable, puede colocarse en el menú principal, o mediante un enlace gráfico en la página principal. En esta sección se coloca un formulario de contacto directo que genera un número de solicitud al usuario, además de un foro de discusión en el que las personas puedan plasmar sus opiniones, quejas o recomendaciones. Los comentarios deben poder visualizarse públicamente, igualmente el seguimiento que se realiza a estas peticiones.
- 3) Los perfiles en redes sociales (Facebook, Twitter, entre otros) deben existir y ser enlazados desde el sitio web principal; deben ser actualizados con frecuencia semanal (mínimo) y atendidas debidamente las inquietudes de los ciudadanos.

- **Dimensión 4: Datos abiertos de gobierno**

Esta categoría es quizá la que tiene mayor dependencia de los mecanismos tecnológicos y la que mayor información valiosa provee a los ciudadanos en

cuanto a Transparencia se refiere. Son, básicamente, datos disponibles en formatos abiertos y bajo licencias de uso no restrictivas que permiten, entre otras cosas, que los ciudadanos puedan accederlos libremente y utilizarlos para analizarlos y reutilizarlos según requieran. Por lo general se trata de indicadores de gestión y de presupuesto que se generan como resultado de la ejecución de políticas públicas o funciones propias de las entidades gubernamentales.

Lo más importante a tener en cuenta es:

Formatos de archivo: los archivos del sitio deben estar en formatos que permitan a los usuarios realizar sus propios análisis. Es decir, se debe brindar la opción de descarga de los datos. El formato de descarga debe ser CSV (archivo separado por comas, por sus siglas en inglés) preferiblemente. Otro formato aceptado puede ser XML (eXtensible Markup Lenguaje), que igualmente es manipulable por programas de hoja de cálculo comunes.

Licencias de los datos: con respecto a la licencia que deben tener los datos, se pueden encontrar las siguientes variantes dependiendo del fin para el que se utilicen:

- Licencias de uso comercial: permiten un aprovechamiento económico de los datos.
- Licencias de uso no comercial: no permiten un fin comercial, tanto de los datos originales como de las posibles obras generadas a partir de estos.

A su vez, también pueden clasificarse **según el acceso** que se brinda a los datos:

- Licencias abiertas que apenas impone restricciones y permiten difundir, reutilizar y publicar los datos, con fines comerciales o no comerciales. Tan solo se podría requerir que el reutilizador reconozca la fuente de los datos originales y publique la obra nueva bajo la misma licencia que la información de origen.
- Licencia previa solicitud para la reutilización de los datos.
- Licencias con condiciones específicas que determina cada portal open data y que el reutilizador deberá cumplir para poder hacer uso de la información pública.

En la búsqueda de una propiedad intelectual más flexible, en 2002 nació la corporación sin ánimo de lucro Creative Commons. Esta entidad creó una serie de licencias que permiten compartir los trabajos bajo unos términos flexibles normalizados. De las seis licencias disponibles, cuatro de ellas son aplicables en open data:

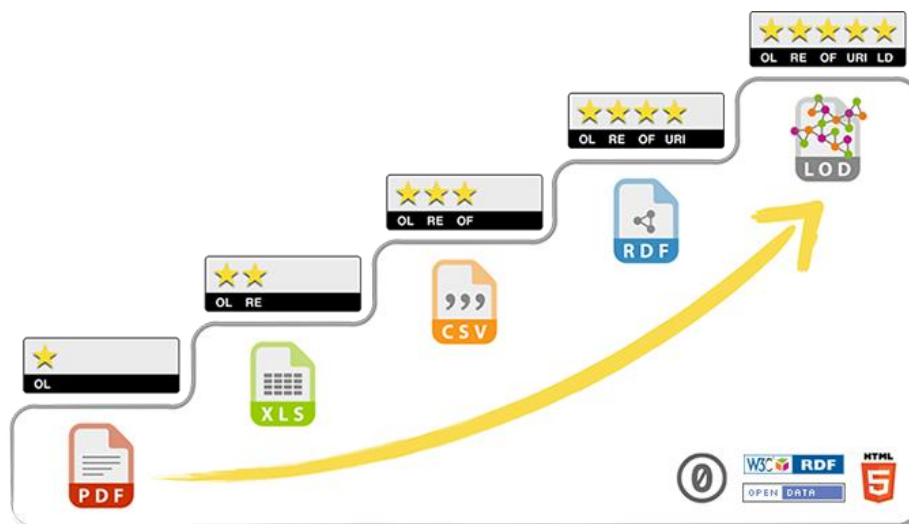
- Creative Commons Zero (CC0): ningún tipo de restricción, renunciando el creador a cualquier derecho sobre la obra, según permita la ley.
- Creative Commons Reconocimiento (CC BY): solo requiere que el reutilizador haga referencia a la fuente o autor original.

- Creative Commons Reconomiento-NoDerivadas (CC BY-ND): permite la reutilización y difusión siempre y cuando se haga referencia al autor de la misma y la obra no sufra cambio o alteración alguna.
- Creative Commons Reconocimiento-NoComercial (CC BY-NC): es posible alterar o difundir la obra original siempre y cuando se haga referencia al autor de la misma, careciendo de fines comerciales. La obra derivada no está obligada a mantener la misma licencia que la obra original.

Finalmente, un ejemplo de las licencias de uso asociadas a las iniciativas de datos abiertos en España se encuentra en el sitio datos.gob.es

Datos Abiertos... el plan de Tim Berners-Lee

Tim Berners-Lee es el británico que inventó la Web e inició el desarrollo de los datos enlazados (Linked Data), para lo cual, propuso un esquema de desarrollo de 5 estrellas para Datos Abiertos:



Fuente: <http://5stardata.info/es/>

Para ser merecedor de las estrellas, se debe ir evolucionando en el desarrollo de los documentos, sus formatos y licencias, así:

★ Datos publicados en la Web (con cualquier formato) y bajo una licencia abierta, ejemplo un archivo en formato .PDF

★★ Datos publicados de manera estructurada, por ejemplo un archivo de MS Excel .XLS

★★★ Datos publicados de manera estructurada usando formatos no propietarios, por ejemplo un archivo en formato .CSV en vez lugar de un archivo .XLS

★★★★ Datos publicados utilizando URI (Uniform Resource Identifier), que sirve para identificar recursos en Internet, y así la gente puede saber más del dato (contexto)

★★★★★ Datos publicados que enlazan los datos a otros datos para proveer contexto

4.4 Proceso consultivo

Como se ha indicado, para la construcción de la guía se utilizan como base las dimensiones e indicadores establecidos en el ITSP, sin embargo, con el fin de asegurar que el instrumento responda en su totalidad a las necesidades de los usuarios de la guía y de los ciudadanos que tendrán acceso a las secciones de transparencia de los sitios web, se realiza un proceso consultivo con diferentes públicos.

Asimismo, luego de la publicación de los resultados del Índice, algunas instituciones se acercaron a tanto al CICAP como a la Defensoría a consultar qué evaluaban algunos indicadores y los requerimientos para obtener un mejor puntaje. Lo que reforzó la necesidad de indagar sobre los indicadores más difíciles de alcanzar.

Por lo tanto, en el proceso consultivo se desea identificar:

- ¿Cómo mejorar los resultados de los indicadores que obtuvieron la menor calificación en el ITSP?
- ¿Cuáles son las variables y sub-variables del ITSP que son más importantes para los usuarios de los sitios web?
- ¿Qué aspectos no están incluidos en el Índice pero son de interés para el ciudadano?

4.4.1 Metodología

Para identificar los aspectos expuestos, se utiliza una metodología cualitativa en la que seleccionan los siguientes grupos de consulta:

1. Funcionarios de instituciones públicas de diversa naturaleza jurídica.
2. Miembros de la Red Interinstitucional de Transparencia.
3. Representantes de la sociedad civil.
4. Miembros de la Red de Formadores en Gobierno Abierto, impulsada por el Viceministerio de la Presidencia en Asuntos Políticos y Diálogo Ciudadano. La Red la conforman los funcionarios responsables de promover un cambio a lo interno de las instituciones públicas hacia una gestión orientada hacia la transparencia.

Una vez identificados los grupos de interés se utilizan 3 métodos de consulta:

1. Consulta en línea sobre temas de transparencia

Esta se realiza a los funcionarios públicos que habían recibido algún servicio de educación continua o asesoría y consultoría por parte del CICAP. La selección de los participantes fue a conveniencia a partir de la lista de personas inscritas en la base de datos del Centro.

Para la consulta se construye un cuestionario sobre los aspectos que deben considerarse en materia de transparencia en los sitios web de las instituciones. En este se incluyen 9 preguntas abiertas para no limitar las respuestas de los participantes a las variables y sub-variables previamente establecidas en el índice.

2. Consulta en línea sobre los indicadores del índice

Se les solicitó a los miembros de la Red Interinstitucional de Transparencia su apoyo para que propusieran qué se debe hacer para mejorar los resultados de los indicadores con peor calificación obtenida durante las evaluaciones del 2015 y del 2016 del ITSP.

Por medio de una encuesta en línea se les presentaron los indicadores con calificaciones de 10 puntos o menos, de 100 posibles, relacionados con las cuatro dimensiones evaluadas por el Índice y se les plantea la pregunta ¿Qué hace falta para mejorar en ellos?

3. Apertura de un espacio de discusión por medio de un *World Café*

Un *World Café* es un espacio de discusión donde los participantes se dividen en mesas de trabajo y responden a una pregunta o frase generadora y comparten sus ideas con los demás miembros de la mesa. Cada mesa puede discutir una pregunta igual o diferente, pero establece un tiempo de discusión corto y luego se comparten las ideas generadas durante la discusión con los miembros de las otras mesas.

Se decidió utilizar este proceso para contrastar los criterios previamente seleccionados para la construcción de la guía, con las opiniones de las personas que están familiarizadas con los esfuerzos que hacen las instituciones en materia de transparencia y que conocen el ITSP y sus cuatro dimensiones.

Para llevar a cabo la discusión, se invitó a los miembros de la RIT, la Red de Reformadores, a personas de la sociedad civil y a representantes de la academia y de las instituciones que desean participar en un piloto para evaluar la Guía.

4.4.2 Resultados

A partir de la información obtenida de los cuestionarios en línea y el *World Café*, se identificaron una serie de concepciones existentes sobre la transparencia y los elementos principales que deben tener los sitios web de gobierno para ser considerados como transparentes.

4.4.2.1. Cuestionario en línea sobre transparencia

En el caso de la encuesta abierta sobre transparencia, participaron **225** personas, de las cuales **29** trabajan de manera independiente o en el sector privado, **6** en organizaciones de la economía social y **15** asociadas al sector municipal. Los funcionarios públicos de las **70** instituciones públicas que participaron, en su gran mayoría, asumieron un doble rol, como usuarios de las plataformas digitales y como representantes de las instituciones, lo que se reflejó en opiniones críticas— no necesariamente negativas— hacia el quehacer de las instituciones en materia de transparencia.

A continuación, se detallan los principales resultados para cada una de las preguntas realizadas.

¿Qué es transparencia?		
En esta pregunta las respuestas de los participantes se enfocaron en tres ejes principales, la definición del término transparencia, la finalidad de publicar información y de adoptar prácticas transparentes por parte de las instituciones públicas y algunas consideraciones que se deben tomar en cuenta para implementarlas.		
Definiciones	Finalidad de la transparencia	Consideraciones
Permitir el acceso sin trabas a toda la información, especialmente la relacionada con el desempeño de las instituciones y el gobierno.	Explicar qué hace y como atiende la organización sus fines.	No se deben publicar temas discrecionales o secretos que puedan afectar de manera negativa a las instituciones.
Rendir cuentas y comunicar los procesos que tengan relación con el manejo de recursos públicos.	Demostrar que las instituciones actúan según el marco legal.	La información debe ser verídica, completa y comprensible.
Actuar acorde al ordenamiento jurídico y los procedimientos establecidos.	Dar a conocer en detalle el funcionamiento de las organizaciones y el alcance de sus objetivos institucionales.	Se deben crear mecanismos para evitar interpretaciones malintencionadas de la información.
Es una gestión donde las transacciones, trámites y decisiones son de carácter público.	Exponer los resultados alcanzados y promocionar sus actividades y gestión de manera clara y abierta.	Se debe garantizar la facilidad de acceso a la información a cualquier persona sin distinciones de ningún tipo.
Deber de las instituciones públicas y privadas de informar sobre su gestión de forma simple, clara y comprensible.	Permitir a la ciudadanía conocer cómo se invierten los recursos.	Para que haya transparencia debe haber orden, disciplina, medida y disponibilidad.
Actitud institucional en la que se exponen y justifican de manera constante las acciones realizadas.	Prevenir la corrupción y el despilfarro.	La información se debe disponer de manera atractiva, garantizando su usabilidad.
Actuar con un enfoque en el interés general por encima de intereses particulares.	Demostrar que se responde a un interés público.	Todas las acciones en materia de transparencia deben tener una trazabilidad para poder revisarlas.
Garantizar un accionar ético.	Otorgar confiabilidad en los procesos.	Las prácticas transparentes aplican tanto a instituciones públicas como privadas y a

¿Qué es transparencia?		
En esta pregunta las respuestas de los participantes se enfocaron en tres ejes principales, la definición del término transparencia, la finalidad de publicar información y de adoptar prácticas transparentes por parte de las instituciones públicas y algunas consideraciones que se deben tomar en cuenta para implementarlas.		
Definiciones	Finalidad de la transparencia	Consideraciones
		todas las personas sin excepciones.
Es una cultura organizacional que promueve una apertura pública de la información acerca de la organización. Es un valor intrínseco que se comparte por integrantes de la organización y caracteriza a todos sus actos.	Garantizar la uniformidad de prácticas administrativas.	Las instituciones deben ser examinadas por los órganos competentes de fiscalización.
Incluye procesos de participación que involucran a la ciudadanía y apertura de datos.	Respaldar o justificar decisiones y acciones de los funcionarios y las instituciones.	
Es una gestión responsable de los recursos.		

¿Cómo debería ser una institución pública transparente?				
Las respuestas a esta pregunta se alinearon entorno a siete grandes temas: rendición y eficacia del servicio, rendición de cuentas, cultura organizacional, acceso y veracidad de la información, involucramiento de la ciudadanía y apego al marco legal. La rendición de cuentas y el acceso a la información de manera abierta y sin filtros, fueron los principales temas asociados con la transparencia. Sin embargo, aparecieron nuevas variables relacionadas con la eficacia y eficiencia del servicio y la participación ciudadana —debilidad manifiesta en el ITSP—.				
Eficiencia y eficacia del servicio	Rendición de cuentas	Cultura organizacional y colaboradores	Acceso a la información	Abierta al ciudadano
Cumple con plazos máximos de resolución trámites y solicitudes.	Muestra la ejecución del presupuesto.	Involucra e informa a los colaboradores sobre políticas, directrices y acuerdos de junta directiva.	Garantiza acceso a la información.	Crea espacios de interacción y participación con los usuarios para la recepción de propuestas.
Es oportuna en sus respuestas.	Hace un uso racional de los recursos.	Posee una política institucional de manejo de información.	Es accesible para todas las personas.	Tiene políticas de puertas abiertas para facilitar el diálogo.
Es eficiente y eficaz en todo su quehacer.	Cumple las metas propuestas.	Posee personal calificado.	Brinda información a sus proveedores.	Provee de sistemas de monitoreo a la ciudadanía.
Apego al marco legal	Abre sus indicadores de resultados al público.	Implementa sistemas de seguimiento y evaluación.	Realiza una actualización constante de su sitio web.	Va más allá de la publicación de resultados, comunica procesos y acuerdos internos e involucra al

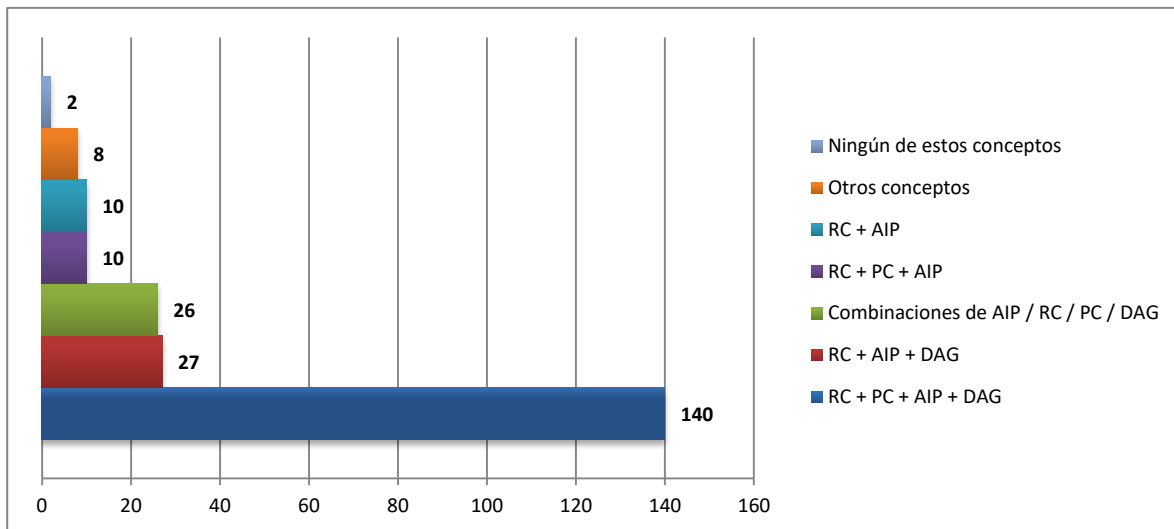
¿Cómo debería ser una institución pública transparente?

Las respuestas a esta pregunta se alinearon entorno a siete grandes temas: rendición y eficacia del servicio, rendición de cuentas, cultura organizacional, acceso y veracidad de la información, involucramiento de la ciudadanía y apego al marco legal. La rendición de cuentas y el acceso a la información de manera abierta y sin filtros, fueron los principales temas asociados con la transparencia. Sin embargo, aparecieron nuevas variables relacionadas con la eficacia y eficiencia del servicio y la participación ciudadana —debilidad manifiesta en el ITSP—.

Eficiencia y eficacia del servicio	Rendición de cuentas	Cultura organizacional y colaboradores	Acceso a la información	Abierta al ciudadano
				ciudadano.
Aplica el criterio de responsabilidad civil para los funcionarios que incumplen.	Muestra resultados con informes periódicos.	Capacita al personal sobre el quehacer institucional y sus valores.	Establece mecanismos claros para acceder a la información.	Atiende dudas y consultas.
No aplica inmunidades.	Justifica sus acciones, procesos y decisiones para eliminar dudas ciudadanas.	Sus jerarcas predicán con el ejemplo.	Veracidad de la información y los datos	Utiliza diversos canales para garantizar el acceso a la información.
	Hace uso de medios de comunicación masiva y redes sociales para difundir información concisa.	Se promueve una cultura de control y respeto a las jerarquías.	No oculta información.	Vela por el interés general.
	Es proactiva y no espera a que le soliciten la información.		No existen secretismos.	

¿Cuál concepto relaciona más con la transparencia?

En la encuesta se propusieron los conceptos sobre transparencia presentes en el ITSP, específicamente los relacionados con las cuatro dimensiones analizadas: rendición de cuentas (RC), acceso a la información (AIP), participación ciudadana (PC) y datos abiertos de gobierno (DAG).



Para un 63% de los participantes, las cuatro dimensiones dadas por el ITSP (RC, AIP, PC y DAG) están asociados con la transparencia, para un 12% sólo la AR, AIP y DAG se relacionan más con la transparencia, lo que evidencia que hay que realizar un trabajo importante en cuanto a participación ciudadana desde las instituciones, ya que, es el concepto que menos referencias individuales o en alguna combinación obtiene.

¿En cuáles temas debería rendirse cuentas?

Los temas que fueron una constante en las respuestas tienen relación con el manejo de fondos públicos, los proyectos que realizan las instituciones, el quehacer de los jefes y la gestión del recurso humano. Asimismo, es importante señalar que existe una exigencia por parte del ciudadano para que se publique toda la información que posee la institución sin distinción de temas. A continuación, se enlistan las propuestas de los participantes.

Todos los temas.	Fortalezas, debilidades y problemas que enfrenta la institución.	Licitaciones públicas.	Actividades operativas no recurrentes.
El cumplimiento de metas, objetivos y ejecución del presupuesto.	Impacto de sus programas y servicios, incluyendo el número de personas atendidas.	Acuerdos, Actas y Minutas, especialmente de Junta Directiva.	Costo de equipos e inversión en infraestructura u otros activos.
Presupuestos no ejecutados y razones por las cuáles no se utilizaron los dineros.	Proyectos nuevos y en ejecución.	Decisiones tomadas por los mandos altos y medios y su respectiva justificación.	Informes de control interno y externo.
Estadísticas comparativas de costos presupuestados vs costos finales de los proyectos.	Manejo de empréstitos internacionales.	Nombramientos de personal y concursos internos.	Contratación de bienes y servicios.

¿En cuáles temas debería rendirse cuentas?			
Los temas que fueron una constante en las respuestas tienen relación con el manejo de fondos públicos, los proyectos que realizan las instituciones, el quehacer de los jefes y la gestión del recurso humano. Asimismo, es importante señalar que existe una exigencia por parte del ciudadano para que se publique toda la información que posee la institución sin distinción de temas. A continuación, se enlistan las propuestas de los participantes.			
Avances y resultados del PEI y el PAO.	Salarios, remuneración de empleados y evaluaciones de desempeño.	Funcionarios sancionados por incumplimiento de funciones y sus respectivas sanciones.	Gastos fijos como electricidad, agua, alquileres, teléfono, propiedades a nombre de la Institución indicando en que se utilizan actualmente.
Fuentes de financiamiento de los proyectos.	Mejoras en la gestión administrativa.	Viajes por funcionario indicando unidad en la que trabaja, puesto, motivo del viaje, estadía y el cargo del funcionario. Ya que podría ser que el motivo del viaje no coincida con el cargo ni con la unidad organizativa en la que labora.	Acciones correctivas que se han tomado para resolver deficiencias.

¿Qué información no debe faltar en un sitio web?			
Con respecto a la pregunta anterior, muchas de las respuestas se repitieron, sin embargo, hubo un mayor énfasis en la prestación de servicios y los espacios de interacción con el ciudadano. Lo que deja en evidencia la necesidad de reforzar las herramientas de participación que utilizan las instituciones en sus sitios web.			
Institucional	Recursos humanos	Contratación administrativa	Servicios y atención al ciudadano
Razón de ser de la institución, valores, misión y visión.	Información de los departamentos, nombre de los funcionarios, número telefónico y correo electrónico institucional.	Licitaciones y procedimientos de contratación completos.	Contraloría de servicios o servicios en línea.
Leyes y reglamentos que guían su quehacer.	Relaciones de parentesco.	Responsables de los carteles de contratación.	Atención en línea 24 horas.
Servicios que brinda y sus programas. Incluyendo: calendarios, metas y resultados y formas de contactar a los responsables.	Miembros de junta directiva.	Proveedores.	Espacios de quejas y opiniones.
FODA.	Detalles sobre los gastos e inversiones del		Preguntas frecuentes.

¿Qué información no debe faltar en un sitio web?			
Con respecto a la pregunta anterior, muchas de las respuestas se repitieron, sin embargo, hubo un mayor énfasis en la prestación de servicios y los espacios de interacción con el ciudadano. Lo que deja en evidencia la necesidad de reforzar las herramientas de participación que utilizan las instituciones en sus sitios web.			
Institucional	Recursos humanos	Contratación administrativa	Servicios y atención al ciudadano
	jerarca para fiscalizar sus acciones (pues los mandos medios y operativos ya tienen más mecanismos de control).		
Noticias de interés.	Nombres de los jerarcas, sus funciones y obligaciones.		Requisitos para efectuar trámites en la institución y sus respectivos formularios.
			Horario de atención y dirección física.

¿A qué tipo de información le gustaría tener acceso cuando visita el sitio web de una institución pública?			
De forma general se desea conocer qué se hace con los dineros públicos, tener un contacto directo con los funcionarios públicos, conocer las decisiones de los jerarcas y sus agendas y contar con mecanismos de atención al ciudadano por medio de servicios en línea y mecanismos de participación ciudadana.			
Información de carácter institucional y presupuestario			
Planes estratégicos y operativos.	Finalidad de la institución y estructura administrativa.	Presupuestos y sus respectivas evaluaciones (Gastos e ingresos).	Logros vs promesas de campaña.
Estadísticas de metas alcanzadas, proyecciones y resultados de impacto social que incluyan las poblaciones beneficiadas.	Registro histórico de proyectos ejecutados y en ejecución, y sus respectivos responsables.	Reportes de ejecución presupuestaria e informes de auditoría interna y externa.	Objetivos alcanzados e indicadores de gestión, efecto e impacto.
Directrices y legislación que cada institución regula o atiende.	Planes o metas a futuro.	Investigaciones realizadas.	
Información relacionada con los funcionarios y jerarcas			
Actas y acuerdos aprobados, especialmente por parte de los jerarcas.	Agendas de trabajo.	Teléfonos directos de los funcionarios.	Salarios, atestados de las personas que sustentan un cargo y concursos.
Registro de viajes.	Códigos de ética.	Número de funcionarios con discapacidad y sus respectivos puestos de	Distribución de la fuerza laboral según el género.

¿A qué tipo de información le gustaría tener acceso cuando visita el sitio web de una institución pública?			
De forma general se desea conocer qué se hace con los dineros públicos, tener un contacto directo con los funcionarios públicos, conocer las decisiones de los jefes y sus agendas y contar con mecanismos de atención al ciudadano por medio de servicios en línea y mecanismos de participación ciudadana.			
		trabajo.	
Mecanismos de atención al ciudadano			
Guías y procedimientos sobre el quehacer del ente y cómo realizar trámites.	Estado de los trámites solicitados.	Mecanismos de participación que permitan al ciudadano dar su opinión e influir en las decisiones.	Canales de quejas, inquietudes y mejoras.
Información sobre el trabajo realizado en las comunidades de los usuarios.	Servicios digitalizados que faciliten realizar trámites.	Índice de la información disponible en el sitio web.	Dirección y horario de atención de todas las filiales.
Información relacionada con procesos de contratación administrativa y gastos			
Procesos de contratación y compra de equipo.	Estado de las contrataciones administrativas.	Proveedores.	Propiedades y gastos fijos e inversiones.

¿Cómo podrían mejorar las instituciones públicas en materia de transparencia por medio de la web?	
En esta pregunta, los participantes compartieron una serie de consejos que podrán servir para la mejora continua de las secciones de transparencia de los sitios web.	
<ul style="list-style-type: none"> • Brindando información clara, comprensible, accesible, actualizada y no superficial. • Indicando los ganadores de las licitaciones y los periodos en los que han trabajado. • Utilizando redes sociales y medios de comunicación para anunciar sus alcances. • Publicando informes de resultados por departamento. • Implementando códigos o números de seguimiento para los trámites realizados. • Creando una sección de transparencia en los sitios web. • Indicando el contacto directo al que se le puede consultar sobre cada tema o información que se publica. • Realizando un mantenimiento constante y oportuno del sitio web para que se convierta en una oficina virtual. • Ofreciendo servicios en línea. • Realizando encuestas de opinión y percepción. • Creando procesos internos de publicación de información. • Educando a los funcionarios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitando espacios de consulta y participación en línea. • Creando secciones específicas en los sitios web en donde se publiquen los objetivos, resultados e impactos anuales. • Estandarizando el contenido disponible en los sitios web. • Brindando acceso a oficios, actas y minutas. • Mejorando la usabilidad de los sitios. • Nombrando encargados de actualizar el contenido de cada sección. • Creando guías sobre la oferta de servicios y tramites que se pueden realizar. • Publicando información en formato de datos abiertos. • Publicando temas novedosos. • Mapeando grupos de interés para segmentar la información. • Digitalizando la información disponible. • Creando directrices desde los altos mandos.

Según su percepción, ¿cuál de los sitios web de Gobierno que ha visto es el mejor? ¿Por qué?	
En las respuestas se citaron un total de 35 instituciones. Las razones por las cuales fueron seleccionadas son las siguientes:	
<ul style="list-style-type: none"> • Posee información abundante y de fácil acceso. • Presenta información clara con sitios de interés. • Presenta diferentes opciones para la búsqueda de la información. • Ofrece información accesible y comprensible y permite visualizar de forma ordenada lo que se necesita. • Tiene un sitio web rápido y con información veraz. • Ofrece mapa de servicios. • Es agradable visualmente y con muchas opciones de ingreso. • Navegación amigable y oportuna. • Es ordenado. • Es amigable y permite un fácil acceso a la información. • Ofrece espacio de consultas en línea. • Posee parlamento abierto. • Permite hacer trámites. • Contiene información valiosa sobre la gestión. • Informa sobre los logros alcanzados. • Brinda información de utilidad para el usuario final. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posee espacios de consulta. • Ofrece servicios en línea. • Ofrece herramientas útiles. • Tiene una proyección hacia el cliente y el servicio. • Facilita el acceso a acuerdos y normativas aplicadas. • Posee un sistema de búsqueda fácil. • Es un sitio ágil y rápido. • Brinda la información que el usuario requiere. • Tiene información actualizada. • Contiene información completa y con énfasis en el tema de transparencia. • Posee páginas dinámicas y de fácil acceso. • Atienden dudas de manera ágil. • Es un sitio interactivo. • Brinda consejos a los ciudadanos. • Fue la mejor evaluada según el ITSP.

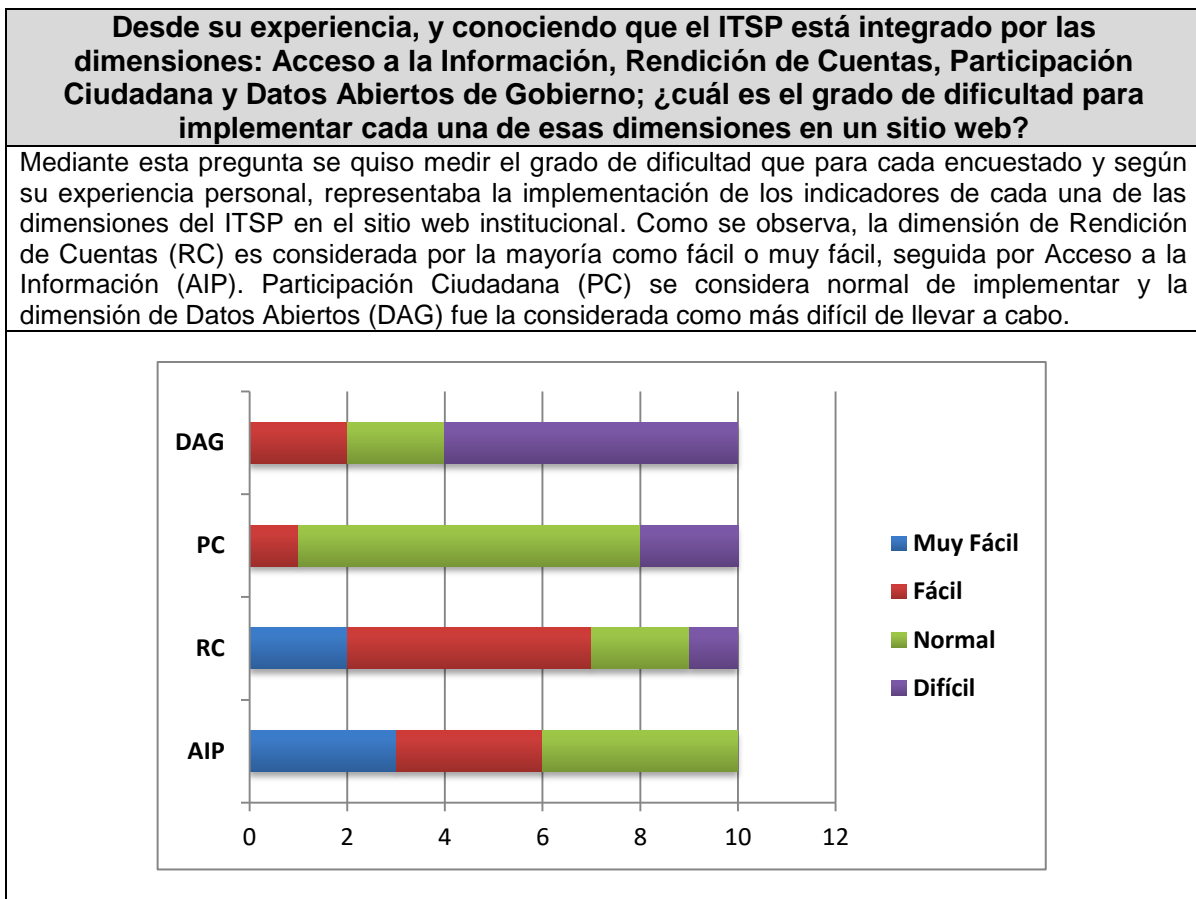
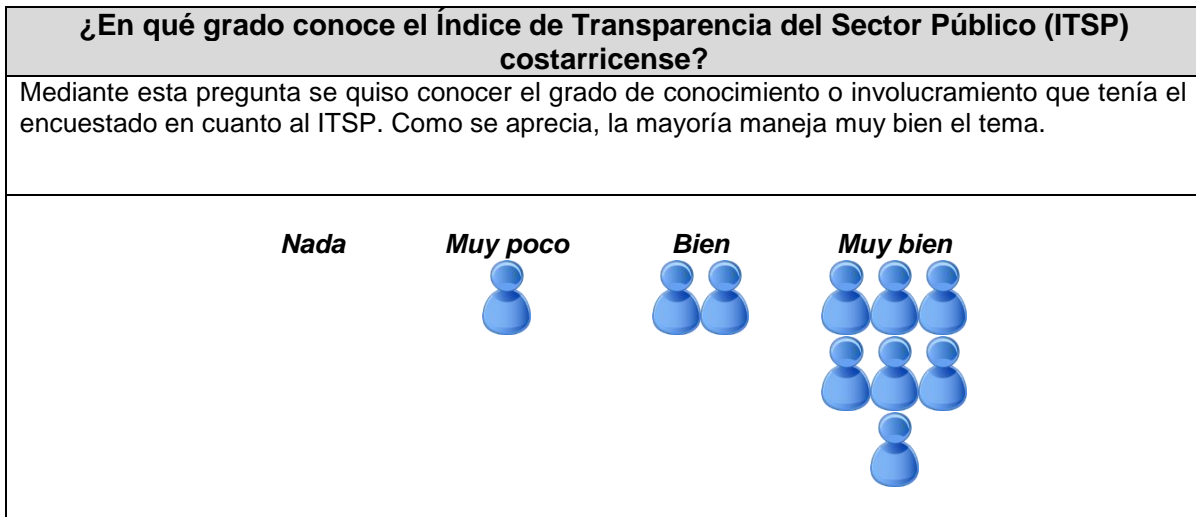
¿Sabe qué son Datos Abiertos de Gobierno?	
Las respuestas de esta pregunta evidenciaron el poco conocimiento que se tiene del tema pues en más de 100 repuestas se indicó que se desconocía el concepto. La mayoría de las personas lo asoció con la publicación de cualquier tipo de información pública para que esté disponible a la ciudadanía. Las respuestas se resumieron en las siguientes ideas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Es la publicación de información pública sin procesar, por ejemplo, estadísticas. • He escuchado el término de forma general, pero no domino el tema. Es un término técnico que no manejo. • Es brindar datos que estén accesibles al público y no confidenciales, excepto los que son secretos de estado. • Es una página web donde se pueden acceder a diferentes datos. • Es la política de publicación de datos de las instituciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es la publicación de datos o cifras para su uso por parte de la ciudadanía. Es información reutilizable. • Es la disposición de datos en formatos accesibles para todo el mundo sin restricciones y con licencia abierta. • Son datos que por ley deben de estar accesibles al público • Es una estrategia del gobierno para promover la transparencia, la lucha contra la corrupción y la participación ciudadana.

4.4.2.2. Cuestionario en línea sobre los indicadores del ITSP

En el cuestionario en línea realizado a personal que labora en instituciones parte de la RIT, participaron un total de **10** funcionarios. Se observará que en muchos

casos la información solicitada por cada indicador se tiene a lo interno de la institución, sin embargo, hace falta la voluntad por parte de los encargados, o los medios idóneos, para su publicación en el sitio web.

A continuación, se detallan los principales resultados para cada una de las preguntas realizadas.



A continuación, se presentaron los indicadores peor calificados por cada dimensión, para que los encuestados señalaran de qué forma se podrían mejorar las calificaciones en este índice. Seguidamente se sintetizan las respuestas otorgadas:

Dimensión de Acceso a la Información	
Indicador mal calificado	Aspectos de mejora
Activos inmuebles alquilados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso y toma de decisión por la dirección institucional. 2. Digitalización de información actualmente en físico. 3. Asignación de personal dedicado y coordinación entre departamentos.
Asesorías externas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asignación de personal dedicado y coordinación entre departamentos 2. Toma de decisiones por parte de jefaturas. 3. Implementación de procesos de asesoría externa inexistentes.
Información actualizada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de sistemas automatizados para digitalización de la información. 2. Asignación de personal dedicado y voluntad de las jefaturas.
Listado de activos inmuebles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Digitalización de la información. 2. Actualización de la información. 3. Asignación de personal dedicado y apoyo por parte de jefaturas.
Textos alternativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitaciones en el tema a los encargados. 2. Concientización de su importancia. 3. Estandarización a la hora de publicar información.

Dimensión de Rendición de Cuentas	
Indicador mal calificado	Aspectos de mejora
Auditorías del gasto público	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concientización de su importancia. 2. Asignación de personal a cargo y autorización de jefaturas. 3. Coordinación con departamentos encargados y libre acceso a lo interno de la institución.
Histórico de las auditorías del gasto público	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concientización del personal a cargo. 2. Personal permanentemente a cargo y apoyo de jefaturas. 3. Coordinación con áreas y libre acceso a la información.
Informe del archivo institucional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas automatizados que generen la información. 2. Asignación de personal responsable de su publicación. 3. Coordinación con áreas y libre acceso a la información.
Informes de calificación del personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de sistemas automatizados. 2. Autorización y compromiso por parte de jefaturas. 3. Definición de modelo de evaluación estandarizado. 3. Coordinación con áreas para su obtención.
Informes de cumplimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso y apoyo por parte de jerarcas. 2. Asignación de personal a cargo. 3. Cumplimiento por parte de encargados y libre acceso a la información.
Informes de viajes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatización mediante sistemas. 2. Cumplimiento, fiscalización y acceso a informes. 3. Asignación de personal a cargo y apoyo de jerarcas.
Programa de actividades de jerarcas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de realización por parte de encargados. 2. Naturaleza de los datos (son vistos como sensibles). 3. Asignación de personal a cargo y apoyo de jerarcas.

Dimensión de Rendición de Cuentas	
	4. Coordinación entre áreas para publicar información.
Proyecto de presupuesto	1. Promover mayor interés en su divulgación. 2. Asignación de personal a cargo y apoyo de jerarcas. 3. Simplificación de información para ser más entendible.
Temas a tratar	1. Publicación de información que ya se tiene. 2. Asignación de personal a cargo y apoyo de jerarcas. 3. Coordinación con áreas encargadas de proveer la información.

Dimensión de Participación Ciudadana	
Indicador mal calificado	Aspectos de mejora
Audiencias públicas	1. Apoyo de jerarcas en obtención de información. 2. Sistemas automatizados que recopilen información. 3. Coordinación con áreas encargadas de proveer la información.
Foros de opinión	1. Conocimiento técnico por parte del personal encargado (capacitación) 2. Implementación por parte de encargados 3. Apoyo por parte de jerarcas y coordinación con áreas encargadas.
Informe de aportes recibidos	1. Apoyo por parte de jerarcas y coordinación con áreas encargadas. 2. Control interno de la información. 3. Concientización sobre importancia de información.
Opción de seguimiento	1. Capacitación personal a cargo. 2. Concientización sobre importancia de información. 3. Automatización del proceso mediante tecnología.
Publicación de información comúnmente solicitada	1. Capacitación del personal a cargo. 2. Asignación de personal permanentemente a cargo. 3. Herramientas tecnológicas adecuadas. 4. Formato sencillo e Interés en su publicación
Publicación disponible en foros	1. Capacitación personal a cargo. 2. Formato sencillo e Interés en su publicación. 3. Herramientas tecnológicas adecuadas. 4. Compromiso institucional.
Seguimiento a gestión de contraloría de servicios	1. Capacitación personal a cargo. 2. Fiscalización y obtención de la información. 3. Asignación de personal permanentemente a cargo. 4. Herramientas tecnológicas adecuadas.
Seguimiento a los resultados de las audiencias públicas	1. Asignación y capacitación de personal a cargo. 2. Establecimiento de los mecanismos que generan estos resultados. 3. Compromiso institucional para su divulgación.

Dimensión de Datos Abiertos de Gobierno	
Indicador mal calificado	Aspectos de mejora
Legible por computadora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación personal a cargo. 2. Herramientas tecnológicas adecuadas. 3. Cambio en costumbre digital (uso de formatos alternativos).
Licencia abierta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso institucional para su divulgación. 2. Capacitación en el tema al personal encargado. 3. Sistemas tecnológicos adecuados.

¿Cuál(es) oportunidad(es) de mejora identifica para la RIT?
Desde la posición de miembros de la RIT, los encuestados respondieron qué se debe mejorar a lo interno de la Red Interinstitucional de Transparencia. Las respuestas fueron 3 en general:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Considerar diversidad de instituciones y sus particularidades. 2. Concientización en instituciones sobre importancia de la RIT. 3. Definición concisa y clara de aspectos por cumplir.

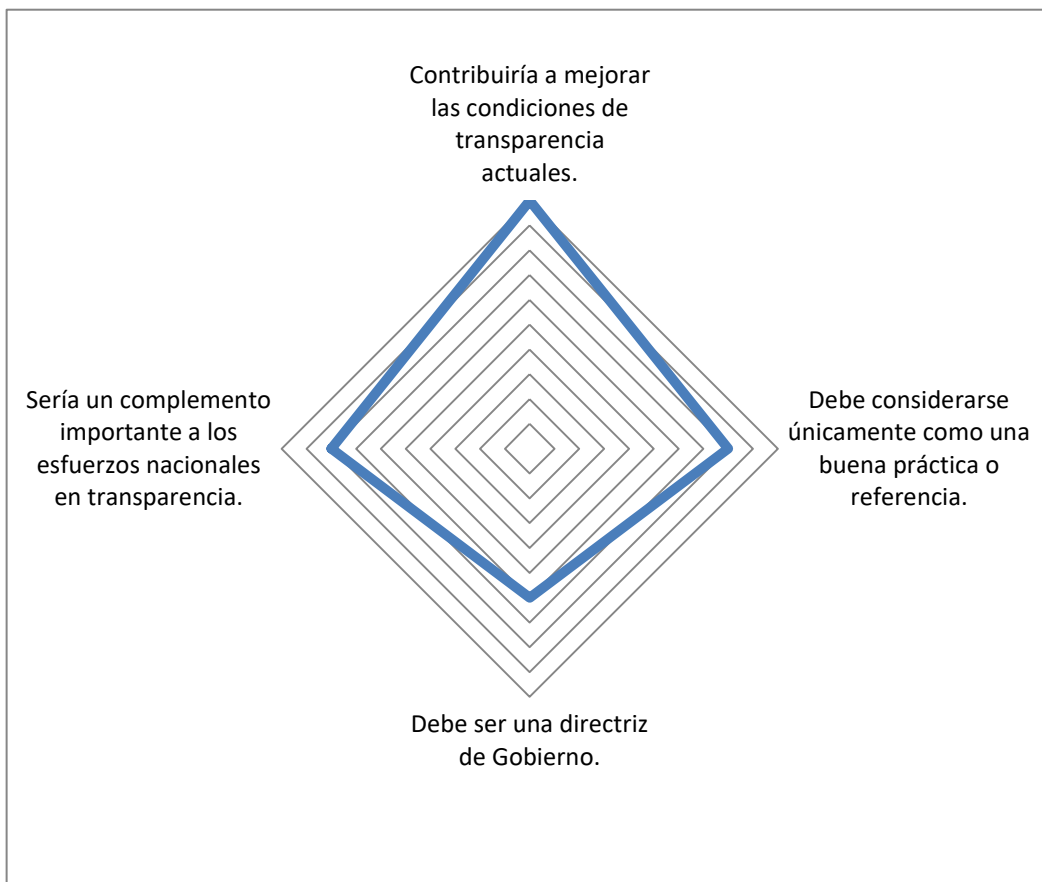
Tanto para 2015 como para 2016, los resultados del ITSP indican que las instituciones públicas que forman parte de la RIT están mejor posicionadas que las que no pertenecen. ¿Qué considera que hace falta para integrar más instituciones a esta Red?
Desde la posición de miembros de la RIT, los encuestados respondieron qué se debe mejorar en el resto de instituciones para lograr integrarlas a la Red y, por ende, tener mejores resultados en cuanto a transparencia. Las respuestas se pueden agrupar en 4 principales:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Divulgación y promoción de beneficios que conlleva para la institución pertenecer a la RIT. 2. Capacitación por parte de instituciones miembros hacia las demás, sobre mejores prácticas en transparencia. 3. Tener una motivación y visión conjunta (ir en camino de fines compartidos). 4. Contar con un referente institucional, representante ante las demás.

Seleccione el enunciado que, desde su experiencia, complete la siguiente frase: La implementación de una guía de diseño para portales web transparentes...

Mediante respuestas previamente diseñadas, se dio la opción a los encuestados de elegir la opción que completara una frase sobre la guía para portales web transparentes. Las opciones con más votos trataron sobre que esta contribuiría a mejorar condiciones de transparencia y que sería un complemento importante para los esfuerzos en el tema.

Finalmente, la frase completa elegida por la mayoría fue:

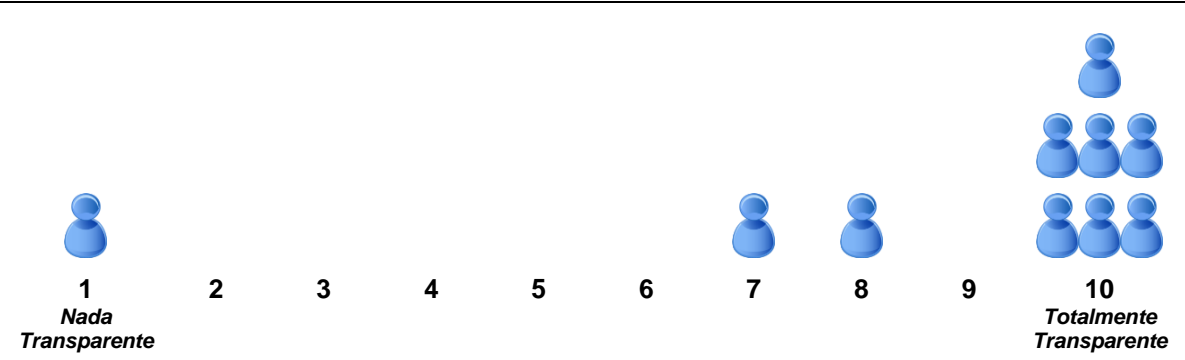
“La implementación de una guía de diseño para portales web transparentes contribuiría a mejorar las condiciones de transparencia actuales”



Nótese que lo que menos se considera es que deba ser una directriz de Gobierno, mientras que los otros factores indican la necesidad de realizar aportes al Sistema Nacional de Transparencia.

Según su percepción, en una escala de 1 a 10, ¿qué tan transparente puede ser una institución pública costarricense por medio de sitios web?

Aplicando una escala de 1 a 10, se consultó a las personas su opinión sobre qué tanto puede, a través de su sitio web, ser transparente una institución. Como se observa, es una opinión generalizada que el sitio web representa una herramienta fundamental para la promoción como institución transparente. En su mayoría, los encuestados le otorgaron la mayor calificación (10) a este rubro.



4.4.2.3. World Café

Durante la discusión se pide a los **32** participantes asignarle un puntaje a una serie de temas dentro de 4 grandes ejes de discusión, que deben ser considerados para la elaboración de la guía:

- Eje filosófico: en él se abordan aspectos previos a la construcción de las secciones de transparencia de los sitios web.
- Eje de comunicación: se hace referencia a los procesos de comunicación asociados a los sitios web transparentes.
- Eje de tecnología: se conversa sobre aspectos tecnológicos a considerar para la construcción de los espacios de transparencia.
- Eje de participación ciudadana: se discute sobre los espacios de participación ciudadana idóneos para incorporar en la estrategia de transparencia de las instituciones.

Una vez los participantes asignan sus respectivos puntajes, se sigue el siguiente procedimiento:

1. En cada mesa se discuten las razones por las cuales cada uno de los participantes ha asignado determinado puntaje.
2. Se llega a un consenso entre los miembros de la mesa sobre cuál es el orden de prioridad de cada uno de los temas presentados.
3. Cada mesa presenta las ideas generadas durante la discusión y el puntaje asignado a cada tema.
4. Se realiza una suma de los votos de todas las mesas para determinar cuáles aspectos se consideran más importantes.

El resultado final por cada uno de los temas abordados se describe a continuación.

Filosófico	
<p>Transparencia como derecho humano Cualidad de las organizaciones (públicas y privadas) que permite que se vea o se perciba algo a través de ellas.</p>	<p>Votaciones: 7+12+15+20+9+4=67</p>
<p>La otra cara de la moneda “... es decir, sobre las dificultades que la transparencia trae; lo que hay que trabajar para que ocurra, el tiempo y las estrategias que miles de funcionarios del Estado deben invertir para que el acceso a la información se dé.” (Vergara, 2007)</p>	<p>Votaciones: 6+4+4+6+10+6=36</p>
<p>Red interinstitucional de transparencia Garantizar el derecho humano y constitucional de acceso a la información; Recuperar la confianza de los habitantes en las instituciones públicas; y Prevenir actos de corrupción.</p>	<p>Votaciones: 11+9+11+10+11+8=60</p>
<p>Punto de partida Comience con las necesidades. Diseñe con datos. Esto es para todos. Entienda el contexto. Construya servicios digitales, no sitios web. Sea consistente y no uniforme. Haga las cosas abiertas, hace que las cosas sean mejor. (Gobierno Reino Unido)</p>	<p>Votaciones: 16+5+10+14+10+12=67</p>
<p><u>Resultados de la discusión</u></p> <p>La transparencia como un derecho humano y el “punto de partida” son los principales criterios a considerar, seguidos de la RIT. En este marco, se posicionaron temas como el adecuado contexto de la participación ciudadana, la tendencia hacia un Estado Abierto, la necesidad de los espacios de co-creación, el cambio cultural, las brechas del cambio de tecnologías y del cambio de los procesos.</p> <p>Al respecto, la transparencia no debe verse limitada al espacio del Gobierno Digital, sino, verse apoyada en los medios electrónicos como plataformas que dan soporte y socializan resultados del Gobierno.</p> <p>Notas en fichas Metaplan: 1/Transparencia proactiva. 2/Lograr el compromiso de las altas jerarquías (enfoque Up-Down). 3/“Divide y vencerás”</p>	

Comunicación	
<p>Fortalecimiento de la reputación organizacional Denota una oportunidad para que se promocionen actividades y se den a conocer los logros organizacionales, pues si no se difunde un mensaje, este no existe.</p>	<p>Votaciones: 7+11+10+8+13+9=58</p>
<p>Publicación de información pública Supone la publicación de Información veraz y datos específicos para que el público decida cómo utilizar la información.</p>	<p>Votaciones: 14+4+15+11+13+9=66</p>
<p>Recolección de información Implica conocer mejor a los usuarios de los sitios web, sus gustos y tendencias de consumo de información, así como impulsar otros procesos de transformación a través de la publicación de datos, especialmente en formato de datos abiertos.</p>	<p>Votaciones: 8+13+12+10+8+16=67</p>
<p>Procesos de comunicación bidireccionales Se generan a partir de espacios para la respuesta, el diálogo y la discusión; las organizaciones y los usuarios se influyen de manera recíproca y proponen cambios en el comportamiento del otro.</p>	<p>Votaciones: 11+12+13+11+6+6=59</p>
<p><u>Resultados de la discusión</u></p> <p>Los criterios de recolección de información y de publicación de información son los que recibieron mayor puntuación entre las mesas de trabajo. Es importante identificar las características por tipo de institución, de modo tal que, se comunique según el ámbito de sus posibilidades. Además, resulta indispensable el enfoque de servicios en los sitios web, donde las prioridades del ciudadano estén presentes en los procesos internos de la organización. La comunicación no puede quedar limitada a los sitios web, sino que, deben considerarse otros canales y medios para el acceso a la información. Se incluye el concepto de “<i>plain language</i>” con el fin de promover una comunicación limpia y transparente entre el público y el Gobierno.</p> <p>Otro aspecto altamente significativo es la necesidad de fortalecer la institucionalidad pública con el fin de mejorar la reputación del sector, por lo cual, es necesario prestar atención al contexto y a las realidades institucionales.</p> <p>La definición de los arquetipos (perfiles de usuarios) es indispensable para alcanzar la audiencia adecuada, con el mensaje correcto; por ello, debe consultarse al público meta lo esperado del sitio web.</p> <p>Notas en fichas Metaplan: 1/Conocer a los usuarios, qué es lo que buscan y qué quieren encontrar. 2/No contemplar decisiones políticas sino también el criterio del informático o conocedor técnico. 3/Reputación: no le interesa al usuario, le interesa a la organización. 4/Publicación de información pública: interesa al usuario. 5/Separar por tipo de institución.</p>	

Tecnología	
<p>Usabilidad Calidad de la experiencia de navegación de los usuarios del sitio, responde a interrogantes del tipo: ¿Cuán rápido, y eficiente es?, ¿Es atractivo e intuitivo?, ¿Genera interés en los visitantes de permanecer en el sitio?</p>	<p>Votaciones: 12+15+15+16+14+15=87</p>
<p>Accesibilidad Capacidad de adaptabilidad que tiene el sitio para ser utilizado por personas con capacidades diferenciadas. Tal es el caso de personas con problemas visuales o auditivos, por ejemplo. Características: Transformable; Comprensible; Navegable.</p>	<p>Votaciones: 11+13+14+10+5+5=58</p>
<p>Seguridad Se basa principalmente en lo que es conocido en el área de informática como la Triada CIA: Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad (por sus siglas en inglés)</p>	<p>Votaciones: 8+7+9+4+12+13=53</p>
<p>Formatos de archivo / Licencias de los datos Los archivos del sitio deben estar en formatos que permitan a los usuarios realizar sus propios análisis. Es decir, se debe brindar la opción de descarga de los datos e informar sobre uso que se le puede dar al dato.</p>	<p>Votaciones: 9+5+12+10+9+7=52</p>
<p><u>Resultados de la discusión</u></p> <p>El principal criterio identificado es el de usabilidad, el cual, puede convertirse en un catalizador de los otros aspectos. El desarrollo de protocolos internos en función de la necesidad de la seguridad informática (ciber-seguridad) no debe limitar la experiencia del usuario. Por ello, debe trabajarse con el principio de arquitectura de la información, con el fin de que los líderes de procesos y dueños de la información realicen los aportes en los tiempos y medios oportunos. Adicionalmente, deben considerarse los espacios de validación de los datos, con el propósito de controlar la calidad de la información.</p> <p>Si bien el soporte de TI es muy importante para el desarrollo de los sitios web, el proceso de comunicación, disposición de servicios y acceso a la información, debe ser mediante una comisión que responda a una estrategia institucional con equipos multidisciplinarios, ya que, trasciende las habilidades meramente técnicas.</p> <p>Se señala la importancia de incorporar conceptos de Web 4.0 como parte de la evolución a la cual las instituciones públicas deben enfrentarse en el corto plazo. También se rescata la relación inversamente proporcional entre la usabilidad y la seguridad, es decir, a mayor usabilidad menor seguridad y viceversa.</p> <p>Parte de lo que tecnológicamente se debe buscar es poner al usuario a un máximo de 3 clics de distancia de la información o servicio que le interesa; considerando aspectos como las normativas para personas con discapacidad (accesibilidad) y regulaciones sobre seguridad de la información.</p> <p>Notas en fichas Metaplan: 1/Accesibilidad: no se debería de incluir porque el sitio no depende de los medios electrónicos que utilicen. 2/Canalización de la información (accesibilidad y agilidad). 3/Unidad de intervención dentro de la institución. 4/Opciones de formato. 5/Bloqueo de la información que debe tener libre acceso.</p>	

Participación ciudadana	
<p>Preguntas frecuentes Tiene que ver con la sistematización que realiza la institución de todas las consultas de los usuarios/ciudadanos para establecer una tendencia y ofrecer un registro de respuestas estandarizadas a esas consultas.</p>	<p>Votaciones: $7+5+14+12+9+6=53$</p>
<p>Contraloría de servicios Ofrece una plataforma al usuario/ciudadano mediante la cual, éste puede solicitar apoyo en un trámite, quejarse o sugerir acciones de mejora. Su objetivo es la atención e información de trámites y beneficios que ofrece la organización.</p>	<p>Votaciones: $9+6+10+16+9+11=61$</p>
<p>Perfiles de redes sociales Se refiere principalmente a Facebook, Twitter, YouTube, entre otros, deben ser enlazados desde el sitio web principal; estar actualizados con frecuencia semanal (mínimo) y atendidas debidamente las inquietudes de los ciudadanos.</p>	<p>Votaciones: $12+8+11+9+14+10=64$</p>
<p>Foros permanentes Están disponibles foros de opinión en el sitio web para que el público general pueda presentar opiniones, consultas, denuncias, quejas, sugerencias y otros. Lo que se busca es incentivar y mantener mecanismos de participación ciudadana.</p>	<p>Votaciones: $8+11+5+13+8+3=48$</p>
<p><u>Resultados de la discusión</u></p> <p>Los criterios de redes sociales y contraloría de servicios se posicionan como los dos principales para este eje. En este sentido, existe una brecha importante en la habilitación de espacios para que la participación ciudadana sea “propositiva”, es decir, que pueda por ejemplo “comentar un documento público antes de que sea aprobado por autoridades del Gobierno”. No obstante, esto requiere un cambio en la cultura, la identificación de quienes resuelven una petitoria ciudadana, la forma de resolverla y comunicarla al ciudadano.</p> <p>En este contexto, se relacionó este eje con el proyecto de Ley de Acceso a la Información, y la responsabilidad que tienen las contralorías de servicios en función de propiciar los espacios para que el ciudadano participe activamente en las instituciones.</p> <p>Este eje está relacionado con el Web 2.0, que tiene un enfoque hacia lo social y la colaboración.</p> <p>Notas en fichas Metaplan: 1/Apariencia: decidir por persona qué es importante. 2/Tipos de usuario: interno/externo. 3/Enfoque de servicios. 3/Velocidad de la respuesta institucional (bidireccionalidad). 4/Cuidado con las redes internas y olvidar al ciudadano. 5/Sistematización de la información.</p>	

5. Estructura y organización de la guía

***Transparencia:** está referida a la posibilidad efectiva de brindar información clara a las personas sobre las acciones del gobierno, las regulaciones existentes, así como las decisiones que se tomen. Una institución es transparente cuando sus actividades, decisiones, están abiertas al examen público.*

Defensoría de los Habitantes de la República. Informe 2015-2016 (192)

A partir de los insumos recolectados durante la elaboración de este documento, la estructura de la guía es la siguiente:

1. Portada
2. Contraportada: créditos, licencia, agradecimientos
3. Presentación
4. Índice de contenidos
5. Introducción
 - Sobre la Guía
 - Usuario de la guía
 - ¿Cómo utilizar esta guía?
6. Capítulo 1: Consideraciones generales
 - 1.1. Conceptos básicos
 - 1.2. Comunicación de la transparencia
7. Capítulo 2: Información institucional
 - 2.1. Información básica
 - 2.2. Bienes y gastos públicos
 - 2.3. Recursos humanos de la institución
 - 2.4. Jerarcas y toma de decisiones
 - 2.5. Procesos de contratación administrativa
 - 2.6. Servicios y trámites
 - 2.7. Lista de verificación
8. Capítulo 3: Rendición de Cuentas
 - 3.1. Finanzas públicas
 - 3.2. Planes y cumplimiento
 - 3.3. Informes institucionales
 - 3.4. Lista de verificación
9. Capítulo 4: Participación Ciudadana
 - 4.1. Mecanismos de participación ciudadana
 - 4.2. Lista de verificación
10. Capítulo 5: Datos Abiertos de Gobierno
 - 5.1. Aspectos técnicos
 - 5.2. Lista de verificación
11. Capítulo 6: Canales de comunicación
12. Capítulo 7: Formato de la sección de transparencia en los sitios web de gobierno

6. Referencias

- Asamblea Legislativa (1949). Constitución Política de la República de Costa Rica y sus reformas. Poder Legislativo. San José, CR.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2011). The Trouble with Transparency: A Critical Review of Openness in e-Government. *Policy & Internet*, 3(1), 1-30.
- Berners-Lee, T. (1999). Weaving the Web. The original design and ultimate destiny of the World Wide Web, by its inventor. Harper San Francisco; USA.
- CIDH (2006). Caso Claude Reyes y otros Vs. Chile. Párr. 86. San José, CR.
- García, R. (2015). El derecho humano de acceso a la información. *Economía y Finanzas*, Forbes (21/04/15). MX.
- Grunig, J. (2009). Paradigms of global public relations in an age of digitalisation. *PRism* 6(2): <http://www.prismjournal.org/fileadmin/Praxis/Files/globalPR/GRUNIG.pdf>
- Hodgson, P. (2007). Tips for writing user manuals. *Userfocus*.
<http://www.userfocus.co.uk/articles/usermanuals.html>
- Kapr, A (1985). 101 reglas para el diseño de libros. Empresa Editoriales de Cultura y Ciencia, La Habana.
- Kent M.L. et al. (2003) The relationship between Web site design and
- Kent, M.L. y Taylor M. (2002) Toward a dialogic theory of public relations *Public Relations Review* 28, 21–37. Montclair State University y Rutgers University, USA.
- Ledingham, J. (2008). A Chronology of Organization-Stakeholder Relationships With Recommendations Concerning Practitioner Adoption of the Relational Perspective', *Journal of Promotion Management*, 14(3), 243-262.
- OEA (2001). Carta Democrática Interamericana aprobada por la Asamblea General de la OEA el 11 de septiembre de 2001 en el Vigésimo Octavo Período Extraordinario de Sesiones celebrado en Lima, Perú.
- OEA (2007). Estudio especial sobre el derecho de acceso a la información. Relatoría especial para la libertad de expresión. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Organización de los Estados Americanos. Washington D.C., EE.UU.
- OEA (2010). El derecho de acceso a la información en el marco jurídico interamericano. Relatoria Especial para la Libertad de Expresión Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Corte Interamericana de Derechos Humanos y Organización de los Estados Americanos.
- organizational responsiveness to stakeholders. *Public Relations Review* 29, 63–77. Montclair State University, Rutgers University y Pennsylvania State University, USA

- Quintanilla, G. (2012). e-transparencia y e-rendición de cuentas en los sitios web mexicanos. *Espacios Públicos*, 15(34), 95-119. México
- Sancho, D. (2015). La Web 2.0 como factor de consolidación de un buen modelo de gobernanza. Universitat Pompeu Fabra, España.
- Vergara, R. (2007). La transparencia como problema. IFAI, Instituto Federal de Acceso a la Información Pública. Cuadernos de Transparencia, Ciudad de México, MX.
- Welch, E. W., & Hinnant, C. C. (2003). Internet use, transparency, and interactivity effects on trust in government. In *System Sciences, 2003. Proceedings of the 36th Annual Hawaii International Conference on* (pp. 7-pp). IEEE.

7. Anexo. Instrumentos de consulta

7.1 Encuesta de Percepción sobre Transparencia

El **Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)** de la Universidad de Costa Rica (UCR) le saluda cordialmente y a la vez, le invita a participar en la siguiente encuesta sobre transparencia en los sitios web de Gobierno. Completar la encuesta no le tomará más de 15 minutos y será de mucha utilidad para conocer su percepción y conocimiento sobre el tema. La información generada por la encuesta será de uso interno del CICAP para fines académicos y los resultados contribuirán a establecer mejores prácticas de TI en el Sector Público costarricense.

Consentimiento Informado. Estoy de acuerdo en participar en la encuesta de percepción sobre transparencia del CICAP y que los datos sean utilizados para fines académicos como contribuciones a mejores prácticas para el Sector Público costarricense. Comprendo que la información personal es de referencia y que los datos serán despersonalizados.

- 1) ¿Qué es transparencia?
- 2) ¿Cómo debería ser una institución pública transparente?
- 3) ¿Piensa que las instituciones públicas tienen prácticas de transparencia por medio de sus sitios web?
- 4) ¿Cuál de estos conceptos relaciona más con la transparencia?:
 - Rendición de Cuentas
 - Participación Ciudadana
 - Facilidad de Acceso a la Información Pública
 - Datos Abiertos de Gobierno
 - Todas las anteriores
 - Ninguna de las anteriores
 - Otro:
- 5) ¿En cuáles temas debería rendirse cuentas?
- 6) ¿Qué información no debe faltar en un sitio web?
- 7) ¿A qué tipo de información le gustaría tener acceso cuando visita el sitio web de una institución pública?
- 8) ¿Sabe qué son Datos Abiertos de Gobierno?
- 9) ¿Cómo podrían mejorar las instituciones públicas en materia de transparencia por medio de la web?
- 10) Según su percepción, ¿cuál de los sitios web de Gobierno que ha visitado es el mejor?
¿Por qué?

Datos personales:

Comprendo que la información personal es de referencia y que los datos serán despersonalizados.

Nombre:

Edad (en años cumplidos):

Correo electrónico:

Teléfono:

Institución en la que labora:

Deseo participar en consultas similares y autorizo a contactarme para ampliar información en caso de requerirse.

¡Muchas gracias por su participación!

7.2 Encuesta sobre Transparencia a colaboradores de la RIT

El **Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)** de la Universidad de Costa Rica (UCR) le saluda cordialmente y a la vez, le invita a participar en la siguiente encuesta sobre transparencia en los sitios web de Gobierno dirigida a los enlaces y colaboradores de la Red Interinstitucional de Transparencia (RIT) de la Defensoría de los Habitantes de la República (DHR). Completar la encuesta no le tomará más de 15 minutos y será de mucha utilidad para conocer su percepción sobre algunos aspectos puntuales del tema. La información generada por la encuesta será de uso interno del CICAP para fines académicos y los resultados contribuirán a establecer mejores prácticas de TI en el Sector Público costarricense.

Consentimiento Informado. Estoy de acuerdo en participar en la encuesta sobre transparencia a colaboradores de la RIT elaborada por el CICAP y que los datos sean utilizados para fines académicos como contribuciones a mejores prácticas para el Sector Público costarricense. Comprendo que la información personal es de referencia y que los datos serán despersonalizados.

1) ¿En qué grado conoce el Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP) costarricense?

- Nada
- Muy poco
- Bien
- Muy bien

2) Desde su experiencia, y conociendo que el ITSP está integrado por las dimensiones: Acceso a la Información, Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana y Datos Abiertos de Gobierno; ¿cuál es el grado de dificultad para implementar cada una de esas dimensiones en un sitio web?

	Muy difícil	Difícil	Fácil	Muy Fácil
Acceso a la Información (AI)				
Rendición de Cuentas (RC)				
Participación Ciudadana (PC)				
Datos Abiertos de Gobierno (DAG)				

Las siguientes preguntas toman como base los indicadores con peor calificación obtenida durante las evaluaciones del 2015 y del 2016. Estas calificaciones son de 10 puntos o menos, de 100 posibles.

3) En la dimensión Acceso a la Información los siguientes son los indicadores que requieren más trabajo, desde su perspectiva, ¿podría explicar qué hace falta para mejorar en ellos?

- Activos inmuebles alquilados
- Asesorías externas
- Información actualizada
- Listado de activos inmuebles
- Textos alternativos

- 4) En la dimensión Rendición de Cuentas los siguientes son los indicadores que requieren más trabajo, desde su perspectiva, ¿podría explicar qué hace falta para mejorar en ellos?

Auditorías del gasto público
Histórico de las auditorías del gasto público
Informe del archivo institucional
Informes de calificación del personal
Informes de cumplimiento
Informes de viajes
Programa de actividades de jerarcas
Proyecto de presupuesto
Temas a tratar

- 5) En la dimensión Participación Ciudadana los siguientes son los indicadores que requieren más trabajo, desde su perspectiva, ¿podría explicar qué hace falta para mejorar en ellos?

Audiencias públicas
Foros de opinión
Informe de aportes recibidos
Opción de seguimiento
Publicación de información comúnmente solicitada
Publicación disponible en foros
Seguimiento a gestión de contraloría de servicios
Seguimiento a los resultados de las audiencias públicas

- 6) En la dimensión Datos Abiertos de Gobierno los siguientes son los indicadores que requieren más trabajo, desde su perspectiva, ¿podría explicar qué hace falta para mejorar en ellos?

Legible por computadora
Licencia abierta

- 7) ¿Cuál(es) oportunidad(es) de mejora identifica para la RIT?

- 8) Tanto para 2015 como para 2016, los resultados del ITSP indican que las instituciones públicas que forman parte de la RIT están mejor posicionadas que las que no pertenecen. ¿Qué considera que haga falta para integrar más instituciones a esta Red?

- 9) Seleccione el enunciado que, desde su experiencia, complete la siguiente frase:

La implementación de una guía de diseño para portales web transparentes...

- Contribuiría a mejorar las condiciones de transparencia actuales.
 Debe considerarse únicamente como una buena práctica o referencia.
 Debe ser un estándar para pertenecer a la RIT.
 Debe ser una directriz de Gobierno.
 Es necesaria pero no obligatoria.

- No es necesaria.
- Sería un complemento importante a los esfuerzos nacionales en transparencia.

10) Según su percepción, en una escala de 1 a 10, ¿qué tan transparente puede ser una institución pública costarricense por medio de sitios web?

<i>Nada Transparente</i>								<i>Totalmente Transparente</i>	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11) ¿Por qué dio la valoración anterior?

Datos personales:

- Comprendo que la información personal es de referencia y que los datos serán despersonalizados.

Nombre:

Edad (en años cumplidos):

Correo electrónico:

Teléfono:

Institución en la que labora:

- Deseo participar en consultas similares y autorizo a contactarme para ampliar información en caso de requerirse.

¡Muchas gracias por su participación!

7.2 World Café

El **Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)** de la Universidad de Costa Rica (UCR) busca generar una conversación en la metodología del World Café como una forma intencional de crear una red viva de conocimientos en torno a la transparencia, en un proceso colaborativo de co-creación.

Esto contribuirá con la elaboración de la **Guía de diseño para portales web transparentes** es un propuesta ganadora del fondo de financiamiento para proyectos de gobierno abierto del proyecto "**Colaboración entre la Sociedad Civil y el Gobierno de Costa Rica para Fomentar la Transparencia y el Gobierno Abierto**" de la Fundación Trust para las Américas (FTA) de la Organización de Estados Americanos (OEA) en desarrollo por el CICAP de la UCR para fortalecer la Red Interinstitucional de Transparencia (RIT) de la Defensoría de los Habitantes de la República (DHR).

La información generada por este proceso será de uso interno del CICAP para fines académicos y los resultados contribuirán a establecer mejores prácticas de TI en el Sector Público costarricense.

- 1) **Organización:** la actividad se realiza el martes 25 de octubre de 2016 a partir de las 9:00 a.m. con un total de 32 personas invitadas, 8 moderadores por mesa de trabajo. Duración estimada: 2 horas.
- 2) **Objetivos:**
 - a. Descubrir significados compartidos en torno a la transparencia;
 - b. Tener acceso a la inteligencia colectiva en un grupo integrados por funcionarios públicos, académicos y organizaciones de la sociedad civil;
 - c. Impulsar el desarrollo de la guía de diseño para portales web transparentes.
- 3) **Ejes de trabajo:**
 - a. Comunicación.
 - b. Tecnologías.
 - c. Participación.
 - d. Filosófico.